

Webbtjänster och juridik
-slutrappport rättsliga aspekter

Nicklas Lundblad och

Eva Söderström

2004-11-10

SERVIAM-LIT-30

Webbtjänster och juridik.....	3
Bakgrund	3
Seminariets frågeställningar	3
Fall 1	4
Fall 2	8
Fall 3	9
Fall 4	11
Tentativa slutsatser.....	12
Öppna frågor och konstruktiva förslag.....	13
Appendix 1 – Anteckningar från mötet 16 september (Författare Dr. Eva Söderström) ...	14
Affärsnytta.....	14
Appendix 2 – Powerpointpresentationen	28

Webbtjänster och juridik

Bakgrund

Inom Serviam-projektet har en särskilt arbete bedrivits för att utreda frågor om juridik och webbtjänster, (eng. *web services*). Fokus har härvid legat på att försöka förstå om de nya arkitekturer som webbtjänsterna möjliggör också kommer att leda till nya rättsliga problem.

Det är väl bekant att ny teknik ställer juridiken inför nya utmaningar. Upphovsrätten, den personliga integriteten och yttrandefriheten är tre exempel på områden inom juridiken som har ställts inför allvarliga utmaningar under de gångna åren. Arbetet med att anpassa tekniken till rätten och vice versa är en prioriterad uppgift i det politiska arbetet med att skapa ett informationssamhälle för alla.

Följande är en rapport från ett seminarium om webbtjänster och rättsliga frågor.

Seminarieret hölls som en uppföljning till ett tidigare seminarium som anordnats kring dessa frågor, där en första rapport om de frågeställningar som finns inom området presenterats.¹

Seminariets frågeställningar

Seminarieret arbetade med 4 olika scenarier som tagits fram av Eva Söderström som utgångspunkt. Frågorna var följande:

- Banken SEB har värdefull information av olika slag. Ett annat företag kontakter SEB och frågar om de kan få tillgång till informationen. SEB kan göra så via en web service, men vad gäller avtalsmässigt?

¹ Denna rapport, *Rättsliga frågor om webservices*, finns sedan tidigare tillgänglig på projektets hemsida.

- Skatteverket hanterar årligen miljontals deklARATIONER. Nu vill de göra inlämningar av deklARATIONER on-line, kanske i flera steg. Vilka legala krav ställs på en sådan web service?
- Volvo ska skapa en WS ut mot kunder som vill beställa reservdelar till t.ex. lastbilar. Volvo ska sedan via kundens WS gå in och titta i dennes lager för att se vad de har hemma. Sedan ska Volvo kontakta leverantörerna (kanske via WS) som i sin tur ska skicka delen till kunden. Ett problem är hur avtalen ska se ut i allt detta med tre parter inblandade. Om kunden avbeställer men varan redan gått iväg från leverantören? Om någon av WS går ner? Alla kopplingar bakåt till systemen inom Volvo?
- SEB-Skatteverket-privatperson via program som skrivs av programvaruföretag. En leverantör av program för ekonomisk planering eller deklARATION körs av privatperson. Programmet använder web services på SEB för att nå uppgifter om kundens värdepappersinnehav, kontoställningar, etc . En annan web services går mot skatteverket för att hämta uppgifter om skattesatser, kvarskatt, skattekonto, etc. Vad gäller vid fel, upphovsrätt, programändring, etc.?

Nedan skall vi gå igenom dessa olika fall i ordning och diskutera olika aspekter på dem.

Fall 1

Banken SEB har värdefull information av olika slag. Ett annat företag kontaktar SEB och frågar om de kan få tillgång till informationen. SEB kan göra så via en web service, men vad gäller avtalsmässigt?

Den första anmärkning som måste göras, och som också gjordes under seminariet var att bankverksamhet är särreglerad, och att man av det skälet möter en hel del speciella problem som måste belysas. Flera seminariedeltagare, med betydande erfarenheter från bankväsendet påpekade detta och sade också att frågeställningarna på detta område egentligen inte skiljer sig från frågor om hur en bank får hantera sin information *över huvudtaget*.

Detta kom också att bli ett viktigt element i seminariets diskussioner. Målet med projektets arbete måste ändå vara att ta fram ett antal för webbtjänster specifika problem, snarare än att studera problem som gäller generellt inom olika verksamheter.

Under diskussionen fördes ett stort antal viktiga synpunkter fram. Nedan görs ett försök att sammanfatta vad som var en rik diskussion, med risk för att förenkla.

- 1) Informationens **föremål** är oerhört viktigt. Om det rör sig om information om kunder gäller specifika regler för hanteringen av informationen. Det gäller även om det handlar om personuppgifter. Då alla regler i lagen om personuppgifter måste respekteras i hanteringen av informationen.
- 2) Processen måste **modelleras i detalj**. Som flera av de närvarande påpekade är det svårt att besvara en fråga som denna om den formuleras så generellt – ofta krävs att hela processen kartläggs och modelleras på ett sätt som gör det möjligt att förstå den som ett diskret antal steg. Först därefter kan frågan om lagligheten i varje enskilt steg väckas.
- 3) Utlämnandet av informationen måste ske mellan **två identifierade parter** och inte anonymt. Det är viktigt av flera skäl, men följer framförallt av de regler som styr bankverksamheten i stort. Olika system för elektronisk identifiering blir alltså centrala. Rör det sig till exempel om en konsument eller ett företag som man interagerar med? Lagstiftningen som gäller konsumenter har en särskild skyddsaspekt som gör att banken ansvar för lämnad information ökar.
- 4) **Ansaret** för den lämnade informationen måste utredas grundligt. Det finns en trend som tycks innebära att informationssäljare i allt högre grad – särskilt mot konsumenter – blir ansvariga för den information som lämnas. Här finns en intressant skillnad mellan webbtjänster och vanliga webbsidor. En tjänst som erbjuds förpackad i en webbtjänst kan upplevas som mer seriös och därför föranleda den som tar del av tjänsten att förlita sig på den i högre utsträckning än om det endast är passivt publicerad information på en webbsida som erbjuds.

- 5) **Upphovsrättsliga aspekter** på den lämnade informationen måste diskuteras. Vad får det företag som tar del av informationen göra med den? Är informationen som banken lämnar utan redan belastad av olika immaterialrättsliga krav? Trenden går – menade många seminariebesökare – mot att licensieringen av information omgärdas av allt strängare regler – både i syfte att skydda den egna information och att skydda det egna företaget mot ersättningsanspråk av olika slag om informationen skulle visa sig vara felaktig i något avseende. Här krävs ordentliga rättsliga utredningar av vilket slag av immaterialrätt som kommer i fråga – gäller det upphovsrätt? Skydd för databaser?

Vilka slutsatser kan då dras av seminariet? Det gäller att skilja ur de slutsatser som är viktiga för den som arbetar med webbtjänster och slutsatser som är viktig i allmänhet. Här kommer framförallt det tidigare behandlas. Fallet låter oss dra några generella slutsatser om utformningen av webbtjänster.

- Det är viktigt att *webbtjänster inte utnyttjas i avtalslöst tillstånd*. Rättigheter och skyldigheter bör klart redogöras för i avtal av olika slag. Det betyder att den som bygger en webbtjänst också måste tänka på att bygga arkitekturen så att den klart och tydligt ger villkoren för och sluter avtal om nyttjandet av webbtjänsten i fråga. Friskrivningar från ansvar, upphovsrättsliga aspekter och ekonomiska avvägningar bör allt göras uttryckligen i dessa avtal. Notera att det inte gäller endast informationen som erbjuds i en webbtjänst – det kan också röra saker som tillgänglighet, konfidentialitet m.m. som rör webbtjänsten. Antag att en webbtjänst samlar in information om vad du söker för börsinformation, och sedan säljer denna! Det är inte omöjligt och bör också hanteras i avtalsformatet.
- Identifieringssystem är viktiga för att göra en avtalsstruktur så gällande som möjligt. Det är – det säger sig självt – svårt att avtala anonymt. I möjligaste mån bör alltså webbtjänster byggas så att de *endast kan utnyttjas av klart identifierade parter*.

- Varje process är *unik*. Det krävs omfattande modellering för att läggas fast vilka rättsliga aspekter som bör beaktas för en enskild process.

I vad mån gäller då dessa allmänna råd specifik för webbtjänster? I vad mån är dessa rättsliga frågor sådana som har att göra med webbtjänster *unikt*? Givetvis bör alla som agerar i näringslivet sluta avtal om tjänster, identifiera varandra och förstå sina processer – varför är det värt att notera detta när det gäller webbtjänster särskilt?

Svaret är sammansatt. Det är givetvis riktigt att de råd som ges ovan är allmänna till sin natur, men de berör förhållanden som väsentligt förändras med webbtjänster. Låt oss gå igenom de olika råden och identifiera det som gör frågorna intressanta för ett projekt som studerar affärsnyttan av webbtjänster.

Webbtjänster innebär en *högradig automatisering*. Denna automatisering kan medföra två förändringar: den första är att webbtjänsten kan utnyttjas av aktörer som inte tidigare är kända för den som erbjuder webbtjänsterna. Denna *tjänstens anonymisering* är ett viktigt skäl till att betona identifieringsproblematiken kring webbtjänster. Tjänster anonymiseras redan med införandet av Internet², men den ökade automatiseringen i webbtjänstarkitekturer driver denna utveckling till sin spets och aktualiserar identifieringsproblemet akut. Här finns också möjligheter att utnyttja den nya tekniken för att automatisera avtalslut: precis som ett program endast kan installeras om kunden godkänner avtalsvillkoren, kan en webbtjänst vara låst till dess att avtalsvillkoren som gäller den godkänts.

Webbtjänster innebär också en *internationalisering*. Autonoma agenter som automatiskt tar del av information och söker webbtjänster – för att ta ett extremt exempel – har ingen

² Se exvis Benno, J Transaktionens anonymisering (IT-kommissionens rättsliga observatorium) http://www.itkommissionen.se/dynamaster/file_archive/020124/64bbee43e4cb36c5afcf532d92b9b41d/01_97%20Transaktionens%20anonymisering%20och%20dess%20p%E5verkan%20p%E5%20r%E4ttsliga%20problemst%E4llningar%20En%20teori%20om%20varf%F6r%20r%E4ttsliga%20problem%20uppst%E5r%20vid%20anv%E4ndningen%20av%20IT.pdf

aning om vilka jurisdiktioner de rör sig inom. Därför behövs en tydlig användning av avtalsvillkor.

Webbtjänster innebär ett aktivt beslut att erbjuda viss information i ett format som kan användas i andra applikationer. Även om en webbsida kan användas efter det att den analyserats och viss information extraherats är det klart att själva syftet med en webbtjänst är att erbjuda informationen i ett format som *interoperabelt och globalt användbart*. Det betyder både att ansvaret ökar och att det blir viktigare att tänka kring vad den aktuella informationen får användas till. Ett extremt exempel är en webbtjänst med börsinformation som används av terrorister för att se vilka företag som en ekonomi är mest beroende av. Är banken som erbjuder tjänsten medhjälpare till terroristerna? Trots att de inte identifierat dem som terrorister? Svaret på frågan har kanske och delvis att göra med vad banken sagt att det är tillåtet att använda informationen till. Det betyder återigen att avtalsvillkoren är viktiga.

Det är viktigt att minnas att det faktum att en tjänst erbjuds gratis inte innebär att den som erbjuder den är fritagen från ansvar. (Gratistjänster är ofta en form av marknadsföring och vederlag lämnas i form av den goda bild som konsumenten får av företaget som erbjuder tjänsten).

Fall 2

Skatteverket hanterar årligen miljontals deklARATIONER. Nu vill de göra inlämningar av deklARATIONER online, kanske i flera steg. Vilka legala krav ställs på en sådan web service?

Skatteverket har redan i dag en betydande verksamhet på e-tjänsteområdet. De frågor som aktualiseras här har delvis att göra med andra saker än de i fallet ovan. Skatteverket är en myndighet, vilket betyder att verket lyder under hela den förvaltningsrättsliga regelsamling som gäller olika myndigheter.

- 1) I Skatteverkets fall blir **identifieringsarkitekturer** också mycket viktiga ur ett rent medborgerligt rättssäkerhetsperspektiv. Det är knappast acceptabelt att

rättssäkerheten urholkas om systemen inte fungerar – men risken att så skulle kunna ske är inte försumbar.

- 2) Arbetet med deklARATIONER beror också av det betydande arbetet med **formkrav**. I den s.k. FORMEL-utredningen har mer än 1000 författningsställen undersökts och resultatet har blivit en rekommendation till förändring som sannolikt kommer att behandlas under nästa år, 2005, och bli lag under år 2006. Med denna lagändring kan Skatteverket starta utbyggnaden av e-tjänster på bred front.
- 3) Frågor om **när ett ärende är inkommet** och vilka **eventuella misstag** som begåtts måste också hanteras på rätt sätt. Om webbtjänsten tillåter att fler olika versioner av samma deklARATION sparas är det absolut centralt att det finns ett sätt att bestämma vilken av versionerna som skall gälla.

Med dessa rättsliga aspekter som bakgrund är det lätt att se att det inte handlar så mycket om att ge rättsliga råd som att vänta på en anpassning av lagstiftningens formkrav, samt en utbyggnad av identifieringstjänsterna på ett rimligt sätt. Här arbetar Skatteverket redan för fullt. De särskilda rättsliga frågor som rör *just webbtjänster* här är emellertid färre än i det föregående fallet.

Det är emellertid rimligt att diskutera frågan om graden av *automatisering* igen. Förvaltningens automatisering har diskuterats mycket i litteraturen, och det finns särskilda förbud mot vissa former av automatiska förvaltningsbeslut i blanda annat dataskyddsdirektivet (95/46/EG). Deklarationens automatisering kan tyckas okontroversiell, men om resten av skatteprocessen skulle automatiseras är det inte otänkbart att det skulle kunna finnas invändningar mot att rättssäkerheten i ett sådant lägre skulle vara satt i fara.

Fall 3

Volvo ska skapa en WS ut mot kunder som vill beställa reservdelar till t.ex. lastbilar. Volvo ska sedan via kundens WS gå in och titta i dennes lager för att se vad de har hemma. Sedan ska Volvo kontakta leverantörerna (kanske via WS) som i sin tur ska skicka delen till kunden. Ett problem är hur avtalen

ska se ut i allt detta med tre parter inblandade. Om kunden avbeställer men varan redan gått iväg från leverantören? Om någon av WS går ner? Alla kopplingar bakåt till systemen inom Volvo?

Exemplet, som är enormt komplext, hanterar ett område som bekymrar många på företagen i dag: integrationsfrågor. Inledningsvis kan konstateras att det finns EDIFACT-system som redan idag kan hantera den här typen av *processer*. Webbtjänster skulle kunna förbilliga betydligt emellertid.

- 1) Huvudfrågan är **allokeringen av ansvar mellan parterna**. Återigen är det viktigt att vi inte går in i ett avtalslöst tillstånd, utan att tid läggs på att förstå risker, kostnader och riskfördelning redan i ett uppbyggnadsskede.
- 2) Ett annat stort problem är **befogenhetsproblematiken**. I ett system där parterna är så nära integrerade som i exemplet ovan kan det lätt vara så att man glömmer att undersöka vem det är som agerar i systemet, och om denna verkligen har befogenhet att agera. I EDI-fallet löser man detta med omfattande avtal, det gäller att inte dessa avtalsinfrastrukturer faller bort i användandet av webbtjänster.
- 3) I ett internationellt företag som Volvo kan ett av huvudproblemen vara att de olika kunderna finns i olika länder. Då aktualiseras **jurisdiktionsfrågor** – vilket lands lag gäller – om inte avtal slutits särskilt om detta.

Den riktigt viktiga insikten som diskussionen av detta fall väckte var dock att i just integrationsfallen är graden av anonymisering inte sådan att automatiseringen leder till problem. Fallet innebär nästan inga särskilda problem som behöver adresseras enkom för att företaget väljer att arbeta med webbtjänster i stället för med, exempelvis, EDI. Webbtjänster erbjuder särskilda sorts problem när de används i system som öppnar upp för interaktion mellan många parter, och tillfälligtvis. Denna typ av interaktion syns sällan i systemintegration av det här aktuella slaget.

Fall 4

SEB-Skatteverket-privatperson via program som skrivs av programvaruföretag. En leverantör av program för ekonomisk planering eller deklaration körs av privatperson. Programmet använder web services på SEB för att nå uppgifter om kundens värdepappersinnehav, kontoställningar, etc. En annan web services går mot skatteverket för att hämta uppgifter om skattesatser, kvars-katt, skattekonto, etc. Vad gäller vid fel, upphovsrätt, programändring, etc.?

Problemet påminner litet om diskussionen om det amerikanska programmet Quicken.

Problemen är många.

- 1) Vilka skyldigheter har en myndighet att vara **kompatibel** med en viss teknisk lösning? Vilka skyldigheter har en myndighet att lämna ut information som används i olika webbtjänster i ett format som gör att den som tillhandahåller denna webbtjänst kan utnyttja informationen i en kommersiell webbtjänst? Frågan kan tyckas abstrakt, men låt oss anta att en viss webbtjänst hämtar information om traktamenten från Skatteverket och sedan integrerar denna information i ett bokföringssystem. Låt oss vidare anta att Skatteverket bestämmer sig för att erbjuda traktamentesinformationen i webbtjänsteformatet. Programvaruföretaget anpassar sig. Skatteverket upplever därefter att det är för starkt tryck på denna webbtjänst och att det kostar för mycket, så man lägger helt enkelt ned tjänsten och lägger i stället upp informationen på en statisk webbsida. Kan programvaruföretaget klaga? Sannolikt är svaret på den frågan nej – men det är i grunden en komplicerad fråga om myndighetens ansvar att tillhandahålla information m.m. Bolagsverket och FAR lär vara intresserad av att undersöka om XBRL-standarden kan användas för elektroniska årsredovisningar. Om så är fallet och Bolagsverket sedan ensidigt ändrar sig – kan FAR då göra något åt det?
- 2) Offentlighetsfrågor kan också ha inverkan på bedömningen, men det är viktigt att komma ihåg att offentlighetsprincipen inte utesluter försäljning av offentlig

information. Det har funnits europeiska tankar på att reglera försäljningen av offentlig information, men ännu har inga åtgärder vidtagits.

Formatfrågorna är intressanta, och blir mer relevanta, i och med den automatisering som webbtjänsterna möjliggör. Formatfrågorna har också stora kostnadskonsekvenser och är därför viktiga att undersöka när olika format skall läggas fast för olika tjänster. Här har vi också en fråga som blir mer akut med webbtjänster i viss grad.

Tentativa slutsatser

Som analysen av fallen ovan visar är det inte alla fall som visar på klara och tydliga problem som har att göra med just webbtjänster. En hel del problem uppstår i och med att vi använder Internet. Vilken teknik vi använder på Internet är därvidlag av mindre betydelse. Men, och det är ett viktigt men, det finns åtminstone tre tendenser som webbtjänster skulle kunna förstärka tydligt och som har rättsliga effekter:

- 1) *Automatiseringen.* Webbtjänster ökar graden av automatisering på olika sätt. Detta leder, som visats till en hel del rättsliga frågor.
- 2) *Anonymiseringen.* Möjligheten att använda till och med autonoma agenter gör att den som agerar på nätet sällan eller aldrig kommer att ha någon klar idé om vem motparten är om inte robusta identifieringssystem finns till hands.
- 3) *Förpackningen och formateringen.* De frågor som har att göra med hur information struktureras och formateras drivs till sin spets i och med automatiseringen, men leder till självständiga rättsliga frågor – som visats ovan.

Det rättsliga delprojektets slutsats är därför att de rättsliga frågor som följer av dessa tre tendenser är särskilt viktiga att tränga in i. Det är inte heller någon lätt materia, vilket seminariet visade med all önskvärd tydlighet.

Öppna frågor och konstruktiva förslag

Kan företag och myndigheter agera föregripande för att hantera de rättsliga problemen? Seminariet menade att det faktiskt finns möjligheter att börja arbeta redan nu med de problem som skulle kunna uppkomma i och med användandet av webbtjänster. Följande förslag lades:

- 1) *Utveckla standardavtal av olika slag.* Det slogs fast att vad som behövs är en sorts sedvana eller praxis som visar hur en webbtjänst kan användas, vem som kan använda den och hur. Ett standardavtal skulle vara en viktig del i framtagandet av en sådan sedvana.
- 2) *Utveckla olika enkla modeller för avtalslut vid användning av webbtjänster.* Det är viktigt att webbtjänster inte utnyttjas i avtalslöst läge. Det har redan inskräpts. För att undvika detta behöver användandet av webbtjänster utvecklas så att det finns ett *rättsligt protokoll* som ger access till tjänsten först när avtalsvillkoren är godkända. Här saknas standardiseringsarbete.

Utöver detta är det viktigt att det tvärvetenskapliga arbete som i liten skala kunnat bedrivas i Serviam kan fortsättas i olika fora.

Appendix 1 – Anteckningar från mötet 16 september (Författare Dr. Eva Söderström)

Affärsnytta

Peter S: delar elektroniska tjänster med varandra mer flexibelt än på det traditionella sättet. Vad gäller vid kopplingar till partners vi inte känner, vad måste man tänka på och vilka regler bör man hålla sig till. Hur ska man ta betalt utan traditionella avtal.

Nicklas Lundblad: Jurist, chef för e-handelskammaren och doktorand i informatik. En icke-jurist (Eva S) har skrivit fallen, en jurist diskuterar dem. Vad är specifikt för den nya miljön, att det inte bara är ett Internet-relaterat problem.

Syfte med mötet:

- Ta fram intressanta frågor och problem.
- Fokus på juridiska problem utifrån fyra konkreta fall.

Presentationsrunda: Närvarande (förutom Nicklas):

- Torsten Rehn, SLL
- Anders Eriksson, Skatteverket
- Oddgeir Vestad, SEB Arkitektur och teknik
- Rikard Ljungberg, SEB, jurist, bankjurist, mycket SMEs och IT-rätt
- Göran Fransson, SEB Merchant banking, jobbar med elektronisk trading, jurist

- Jana Kjebon, SEB IT
- Stig Berild, Santa Anna-Institutet
- Peter Söderström, IT-plan, projektledare Serviam
- Eva Söderström, Högskolan Skövde, ledare för delprojektet Affärsnytta, doktorand i datavetenskap
- Jesper Holgersson, Högskolan Skövde, ledare för delprojektet Stödfunktioner

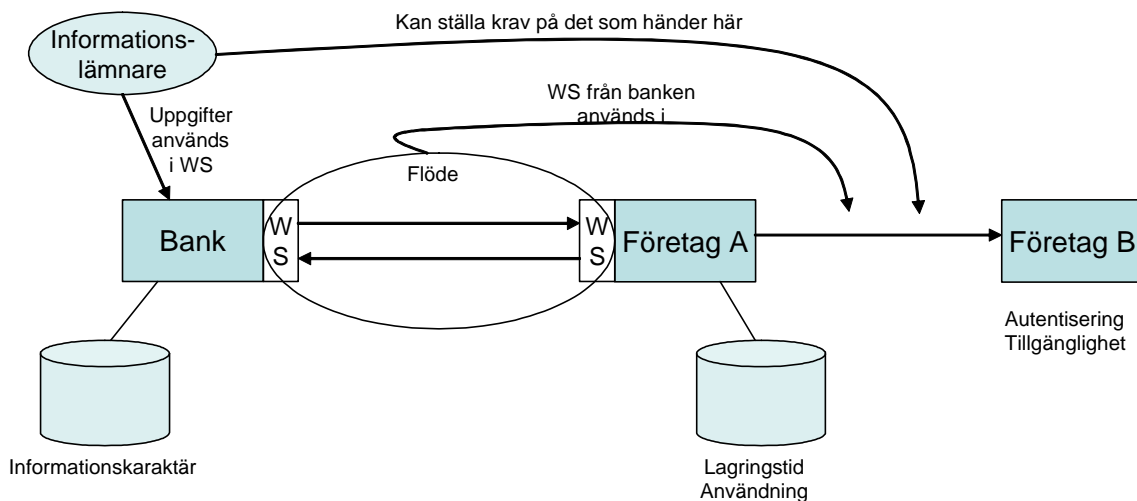
Fall 1:

Banken SEB har värdefull information av olika slag. Ett annat företag kontaktar SEB och frågar om de kan få tillgång till informationen. SEB kan göra så via en web service, men vad gäller avtalsmässigt?

De första frågorna som kommer upp är:

- Vilka personer står i relation till varandra? Ett företag kan bestå av många olika delar, så frågeställningen behöver detaljeras för att utmynna i ett bra svar.
- Banksekretess och övrigt regelverk. Detta är en väsentlig del av affärsrelationen. En bank är en mycket reglerad verksamhet med överordnad lagstiftning, t.ex. i form av PUL och bankstiftelselagen.
- Kund/icke kund: finns det någon relation sedan tidigare?
- Vilken typ av information gäller det? Vilken karaktär har informationen? Om den gäller personuppgifter finns en tvingande lag kring detta som gör att man knappt kan stifta avtal alls kring detta.

Det är viktigt att först fastställa vad exakt det är som händer i relationen mellan parterna, hur information och transaktioner ska flyta mellan parterna. Parterna måste identifieras, information karaktäriseras, o.s.v. En större bild behöver skapas över vad som händer för att få en blick över vilken regelmiljön är.



Fråga: Skulle man lämnat ut det på papper och skiljer sig det från vad man lämnar ut via WS?

Om inte kunden kan identifieras lämnas inte någon information ut. Kan kunden identifieras lämnar vi information till kunden enbart. Om vi har kundens tillstånd kan vi också lämna ut det till någon annan. Det finns ingen egentlig skillnad mellan pappers- och elektronisk hantering. Oavsett om det hela sker via papper eller på elektronisk väg kräver vi någon form av identifieringsutrustning. Identifiering av kunden är alltså centralt.

Fråga: Hur är det med mer allmängiltig information, t.ex. ekonomiska fakta eller generell fakta?

Sådana fakta har ingen identifierad kund. Problem kan ändå uppkomma, särskilt beroende på om det rör sig om en privatkonsument eller ett företag. Om informationen inte är korrekt finns mer skydd för konsument än för företag.

Fråga: Kan det finnas situationer där man inte kan identifiera kunden?

Avtal kan träffas utan att det är ett skriftligt avtal. När du går på bussen är du bunden av resevillkor etc. utan att du egentligen är medveten om det. Informationslämnaren kan delvis sätta villkor för hur informationen denne lämnar ifrån sig får användas. Viktigt att tala om vilken information det handlar om, varför den erbjuds. I USA finns ofta en disclaimer som säger att folk litar på den informationen på egen risk. Däremot vet vi inte

om hur giltig disclaimern är i Sverige. För att kunna få betalt måste man veta vem som vill ha informationen, och då är vi redan inne på en avtalsituation. Vi behöver hitta fram till någon form av praxis inom denna bransch för hur man ska hantera dessa frågor. Det finns avtal som är viktiga att lägga ner tid på, eftersom relationerna ofta blir långvariga.

Fråga: Hur ser man i Internet-miljön till att parterna är de som de utger sig för att vara?

Det är viktigt att bygga in en autentiseringsmiljö i detta.

Fråga: Om man gör en WS kan köparen bygga in den i en annan tjänst. Hur ser då ansvaret ut?

Stora informationslämnare ställer stora krav på att SEB måste gå ut med tjänsten till kunder för att de överhuvudtaget ska få köpa den. Det betyder att den första informationslämnaren kan ställa krav på hur den andra avtalsrelationen ser ut.

Fråga: Hur ska man kunna identifiera sig i en elektronisk miljö?

Det finns en enkel och populär informationstjänst hos SEB. Det är en sammanställning av information från banker, som bankerna själva får gå in och korrigera och uppdatera information i. Avtal behövs, men kan ej tecknas elektroniskt p.g.a. avsaknad av elektronisk identifiering. Det gör att processen tar mycket lång tid. Andra vill inte heller teckna avtal elektroniskt ännu. Ett exempel är att man inte får köpa hus och skriva på det elektroniskt, även om det skulle gå att göra praktiskt on-line. Även enkla informationstjänster drabbas av avtalsproblem. En orsak är den praktiska problematiken i att processa allt kringjobb. Det är i detta viktigt att identifiera företaget, och att veta vem som har skrivit på från deras sida, om denne är auktoriserad att skriva på, samt om företaget verkligen är bundet av påskriften. Vi behöver ett företagscertifikat för denna typ av samöre. Det kan handla om mycket stora summor, och om någon vill manipulera systemet kan det ställa till stor skada. Användningscertifikat är inte svåra, det är det initiala avtalscertifikatet som är svårt. Det skulle kunna göras en WS för Bolagsverket i Sverige där företagen har ansvar för att uppdatera sin information själva.

Elektronisk hantering är i mångt och mycket samma sak som papper, men man måste ha stor koll och kontroll på autentiseringsmekanismer. Tillgänglighetsfrågan är viktig. Kvalitet på informationen behöver kompletteras med diskussioner om tillgänglighet.

Fråga: Erbjuder vi tjänsten gratis, tar vi då ansvar?

Det är inte uteslutet, men det beror på vem mottagaren är. Det är vanligare när det handlar om privatkonsumenter än om företag p.g.a. den starka konsumenträtten. Därför bör man skilja på konsument- och företagsdelarna. Man behöver också skilja mellan ”execution-only” och rådgivning, d.v.s. att rent utföra vad kunden vill kontra att ge råd till kunden om affären. Valuta- och börskurser räknas inte som rådgivning, men så fort vi skriver någon enkel analys eller kommenterar blir det rådgivning. Det är en svår gränsdragning däremellan.

Fråga: Kan jag koppla ihop information till en WS utan problem?

Säljer du tjänstebaserad info till någon är det inte direkt allmänt tillgängligt. Det är samma sak för allmänna webbsidor. *Syftet* borde bli annorlunda om en WS används, det blir en system-till-system-kommunikation som syftar till att du ska göra något med informationen. Informationen kan användas mer effektivt via en WS, vilket gör att ett aktivt val gjorts för att packetera info i den. Man samlar ihop information och presenterar resultatet till kunderna på ett elegant sätt.

Aktuella rättsfall: I USA har E-bay stämt ett annat bolag som samlat ihop data från E-bays databaser. E-bay hade inte samlat datan för det syfte som det andra bolaget använde den till. E-bay använde ”inträngs”-argument (trespassing), vilket rätten köpte. Ebay hade i textfiler sagt att man inte fick använda informationen på ett visst sätt. Det blir en sorts användningsavgränsning, där man anger villkor för hur WS får användas. Användningen för informationen på webbsidan beskrivs i en liten fil med namn ”robots.txt”. Det reglerar vad sökmotorer får göra och vilka sidor de får visa.

”Fråga”: Blir sökmotorföretagen ersättningsskyldiga då?

Fråga: Kan denna robots-sak kunna komma att flyttas in i WS, där man beskriver hur WS får användas?

Svar: Ett exempel är då man inte vill att den egna informationen ska kunna användas på ett visst sätt, t.ex. till sådant som kan skada rykte och renommé. Disclaimers skulle kunna få större effekt i en WS. Det skulle kunna bli riktigt trassligt.

Fråga: Man måste väl skilja på information en WS hanterar och vad WS själv kan göra? T.ex. att en användare endast får jobba på ett visst sätt med WS, istället för att få informationstillgång.

Svar: Annat rättsfall från USA: reseföretag lade ut sina priser, vilket ett annat bolag utnyttjade och lade sig 10% billigare. Det blev en stämning om trespass/intrång där också. Det finns ett skydd för databaser, så om din användning är kopiering av hela databaser kan man göra sig skyldig till intrång för databasskyddet. Ekonomiska vinstmöjligheter styr vad man vill och försöker göra.

Fråga: När man köper programvaror finns avtal om vad vi får använda dem till. Borde kunna gälla här också?

Svar: Varje WS kan förklara innan installation: detta är mina avtalsvillkor, accepterar du dem? Programvaror som använder WS kan faktiskt ha möjlighet att acceptera det. Agenter som företag kan ha auktoriseringsrätt.

Det blir känslig och lite annorlunda information när det är en bank vi pratar om. Vanliga företag vill ju sprida sin information över världen och då bortfaller en del av problematiken. Bank är alltså ett specialområde. Andra företag vill och kan sprida sin information, färre problem finns. Oavsett typ vill alla ha ekonomisk vinning för sin information. Man måste därför vara öppen för alla dessa problem.

Fråga: Vad är det man ska avtala om – WS (funktionaliteten) eller informationen i sig?

Svar: Med funktionalitet får du mest behörighetsproblematik istället. Du har dock bara sagt vad du är behörig till, men täcker inte vad man sedan använder det man kan accessa

till. Avtalen blir komplicerade. Anonym information som släpps är personuppgifter om den kan sammankopplas till annan info där du kan reda ut vem det är. Då blir du ansvarig för det som personuppgifter.

Positivt: Det finns en avtalsvana i många branscher redan och detta kan användas. Får det ta tid och man försöker utveckla en sedvana så finns gott hopp om detta. Ett skrivet avtal görs för bevis. I Sverige har vi sällan autentiseringsinvändningar utan tolkningsinvändningar. Det skulle kunna göra avtal lättare. Rättsliga kulturer inverkar alltså på hur svårt man måste göra det, de är viktiga att förstå.

Ett avtal måste man ha. Normalt i komplexa situationer tar man ofta fram ett standardavtal där man säger i övrigt ansluter vi oss till detta standardavtal. Dessa blir ett sätt att lösa komplexa situationer. Detta skulle kunna göras här. I entreprenadbranschen har en branschstandard satts som används av alla och där är det ingen diskussion. Finns inget skrivet är det den som gäller. Det uttrycker en anda och borde utforskas närmare för WS.

Fråga: Vad gör vi NU?

Svar: Vissa saker är inga problem, medan annat kommer kräva komplexa strukturer. Vi vill ta betalt för våra tjänster och vår information. Inte nattsvart, men ska sättas i relation till komplexitet. Det är viktigt att t.ex. skapa samtyckesarkitekturer, strukturera information, ta fram konsistenta och långsiktiga avtal med kunder, diskutera skadeståndsrisker, etc.

Fall 2

Skatteverket hanterar årligen miljontals deklARATIONER. Nu vill de göra inlämningar av deklARATIONER on-line, kanske i flera steg. Vilka legala krav ställs på en sådan web service?

Kommentar från Skatteverket: Vi måste veta vem som använder WS. Första reaktionen från juristen var att vi vill att de kommunicerar direkt med oss, vill kunna styra råd och hjälptexter. Det lämnas in deklARATIONER idag, vilket ska göras på ett fastställt formulär, med

rätt färg på fält etc. Vi har fastställt ett formulär från on-line WS. De råd man ger i samband med deklARATIONEN är viktiga.

En möjlighet är att en annan person hjälper till och skickar in all information som behövs, t.ex. en rådgivare/byrå. Vi kan ha en WS som möjliggör att skicka in deklARATIONEN ÖVER tid, för att sedan gå in och bearbeta den, t.ex. ”Vad händer om jag går in och prövar ett sådant avdrag?” Skatteverket kanske sedan skulle vilja gå in och titta på deklARATIONER som sparats mer än 20 gånger.

Fråga: Om man har flera deklARATIONER, vilken version är giltig?

Svar: Senast inkomna gäller idag. Det är lättare än idag att se sådant på webben.

Fråga: Vad betyder inkommet (när är något inkommet)?

Svar: I on-line har vi ett tillfälle där man får en fråga där man måste bekräfta inlämning (identitetslösnig). Det kommer till vår WS, in i ett arkiv, där det noteras som inkommet. Det finns alltså i Skatteverkets kontroll innan det anses som inkommet. Det handlar om vilken av datorerna som ska anses hantera det som är inkommet. Det har funnits en diskussion om att inkommet skulle vara detsamma som utskrivet, d.v.s. en skriftlig handling. Skatteverket har dock en mer flexibel inställning. Övriga verkar inte ha lämnat pappersvärlden... Ansvar för information som ges i samband med deklARATIONEN är viktigt och kan bli ett problem.

Fråga: Det finns väl en offentlighetsrättslig bestämmelse kring det, att du har ansvar själv när du har skrivit under? Hanteras deklARATIONER som en enkelriktad informationslämning, eller som en mer komplex situation?

Svar: Det är bara olika sätt att få in dem, och ska granskas däremellan. Det blir en rimlighetskontroll.

Fråga: Kan det i framtiden definieras som ett elektroniskt ärende som är fördefinierat i sin struktur, d.v.s. starten på en mer eller mindre komplex process?

Svar: Planer finns, men det finns en bit att gå innan det kan lämnas ut. Systemen vi har idag fungerar inte datatekniskt så. Vi håller på, men just nu går det inte.

Fråga: Deklarationer är en naturlig tillämpning för WS, med klart avskiljbara delar. Vore det inte naturligt med en tjänst för detta?

Svar: Finns lite hakar med tillämpningen, det ska finnas en elektronisk signatur av lämplig firmatecknare. Du måste ha det manuella steget med att behörig firmatecknare tittar på det och godkänner. Det är ändå enklare än att samme person fyller i allt själv. Mellanlagring måste till av filen ändå. WS kan göra det lokalt (lokalt sker det idag), eller hos Skatteverket. Men då återkommer problemet med inkommet/inte.

Fråga: SLL brottas med frågan hur man använder tjänster när man har ärenden. I ärendena får man bara göra vissa saker i vissa lägen, medan WS är mer flexibla. Hur får man dem att fungera på rätt sätt och vem ansvarar för att de används i rätt läge och på rätt sätt?

Oftast är det myndigheten som handlägger och alltså har ansvaret för det. Kan öppna och visa var ärendet finns. Men ett ärende kan finnas mellan myndigheter (hemsjukvård), vilket är en process i ett antal steg. Hur sköter vi det, var sker ansvarsöverlämnandet?

Misstag kan skapas på vägen, vi hamnar i ett bevisläge. Vilken ansvarsrisk har Skatteverket för fel som görs i WS? En person kan ha fått ett kvitto, men WS kan ha peakat och deklarationen kommer fel. Ligger ansvaret hos medborgaren då? Den elektroniska signaturen har använts. Kan du visa att de har frågat om certifikatet om det var giltigt då elektroniska signaturen används så är det inte så. Men är det en självklar väg till bevisprocess för en vanlig person? Koll behövs. Skyldigheten att använda förvaltningsrättsliga principer är omfattande för online-ärenden. Mer bevisning genereras än normalt, vilket skyddar individen.

Exempel: Snowflake – biljettbokning – fattades biljetter vid incheckning p.g.a. fel. Vilket värde har bokningsnummer då? Det är något de levererar och bör då vara spårbart. De måste kunna genereras genom en algoritm, kunna hitta att de "fattas".

Bevisningskostnaderna för medborgaren höjs vid elektroniska tjänster. Kan avhjälpas med externa loggfiler, eller att man själv för extra loggfiler i redundans. Redundans på detta vis kan öka rättssäkerhet, men det blir ju inte mindre administration för t.ex. myndigheter. Samtidigt får du ett kvitto elektroniskt, vilket man faktiskt inte har manuellt när man t.ex. lämnar till någon representant på gatan.

Fall 3

Volvo ska skapa en WS ut mot kunder som vill beställa reservdelar till t.ex. lastbilar. Volvo ska sedan via kundens WS gå in och titta i dennes lager för att se vad de har hemma. Sedan ska Volvo kontakta leverantörerna (kanske via WS) som i sin tur ska skicka delen till kunden. Ett problem är hur avtalen ska se ut i allt detta med tre parter inblandade. Om kunden avbeställer men varan redan gått iväg från leverantören? Om någon av WS går ner? Alla kopplingar bakåt till systemen inom Volvo? Etc.

Kommentar: Detta är ett bra exempel på ett av de största problemen med IT-system, d.v.s. integration: dyrt, knepigt och arbetsamt. Volvo kör Edifact så här mot leverantörer och banker. Hela kedjan körs utan mänsklig inblandning.

Fråga: Skulle det vara någon skillnad att gå över till WS?

Svar: Nej. Gamla EDI-motorer har processhanteringsstöd, t.ex. loggning av varifrån något kommit. WS har inte automatiskt meddelandehanteringsstöd. Hela den infrastrukturen för att ta hand om meddelanden finns inte i WS. Det blir nog en försämring att övergå till WS från Edifact. Men att sätta upp Edifact-tjänster är komplicerat. I mindre företag skulle detta kunna bidra till att WS lönar sig. Givet ett så slutet system som i fall 3 är inte skillnaderna stora. Det är inte uppenbart att gå över.

Aspekten av WS som man pratat mycket om är att kolla vilka tjänster som finns via en katalog, kunna automatiskt konfigurera ett anrop etc. Det finns inte i detta fallet där någon extraperson kan dyka upp och sända EDI-meddelanden. Valfriheten i WS finns ju ändå,

det har inte EDI. Det finns affärsmässiga intressen att kunna öka flexibilitet av rena konkurrensskäl. Genererar en diskussion av på vilken nivå WS ska ligga.

Fråga: EDI-system kan väl i sig läggas som WS?

Svar: Man skulle kunna hitta ett sätt att koppla på nya mer flexibelt. Edifact-kommunikation sker ju ofta via WAN (vilket är slutna nät), och dessutom med kända relationer och avtalsförhållanden. Med e-marknadsplatser skulle relationer och avtal komma efter tekniken. Många sådana platser har gått i konkurs, de som har överlevt har varit branschspecifika och där avtal redan funnits. Beroende på hur nära parterna arbetar kanske inte WS alltid är det mest intressanta alternativet. Ett snarlikt exempel är Walmart – står till tjänst med information om hur mycket som sålts etc. till leverantörerna. Sedan är det upp till leverantörerna att förse med nya leveranser. Några problem kan uppkomma om detta är felaktig information, vem som då har ansvaret. Här skulle också, vid integration av flera WS, få problem med att autentisera att personen/beställaren finns.

Det finns flera situationer där man skulle vilja skriva många små Edifact-avtal, och där skulle WS kunna fungera bättre. Banker kan t.ex. vilja ha återgivning av att betalningar skett på ett visst sätt. (Många små leverantörer.) En annan drivkraft är när man vill byta prismekanismer, t.ex. vid auktioner (det omvända). Då skulle en auktion i form av en WS kunna hängas på där redan autentiserade/inkluderade i EDI-systemet skulle kunna få komma in. Att man i Edifact har byggt på en struktur ovanpå OSI, man kan bygga på samma funktioner som bygger på WS istället, det borde ge samma fördelar. Alla andra saker går att lösa. Det pågår standardiseringsarbeten för sådana avtal. WS är en integrationsmekanism och det är där det kommer att hända mest. Vi har många interna nät (SEB), men det faller på frågan om vi kan garantera tillförlitlighet och up-time, vilket ingen kan garantera på Internet.

Detta fall är rättsligt mycket enklare att lösa än tidigare fall. Många emarknadsplatser försvann för att det blev ett stort mellanhandsansvar. Där är ju tre parter inblandade.

Driva: ersätta många små avtal. Bygga ”du får vara med i vårt gäng”-metodik i juridiken.
Ersätta en sorts standardavtal, man ansluter sig till det hela.

Fall 4

SEB-Skatteverket-privatperson via program som skrivs av programvaruföretag. En leverantör av program för ekonomisk planering eller deklaration körs av privatperson. Programmet använder web services på SEB för att nå uppgifter om kundens värdepappersinnehav, kontoställningar, etc. En annan web services går mot skatteverket för att hämta uppgifter om skattesatser, kvarskatt, skattekonto, etc. Vad gäller vid fel, upphovsrätt, programändring, etc.?

Kommentar: Ett intressant fall. Det finns i USA, med ett personligt litet program att använda för att sedan skicka in till deras Skatteverk. (QuickEnd?). En svår fråga här är skatteverkets kompatibilitetsproblem. Det kan ju finnas flera olika programleverantörer, och de har sina sätt att fungera. Är myndigheten skyldig att kunna ta emot program från alla, eller kan Skatteverket kräva att man följer deras linje? Har programmet deklarerat fel står man själv för det.

Skatteverket har något liknande samarbete där det som kommer in kommer i samma format från många.

Fråga: Det borde väl vara en lagstiftad fråga? Myndigheten måste ju få sina direktiv från regeringen?

Svar: Av egenintresse försöker vi ta hand om alla inlämningar så långt vi kan. Ett grundsteg har varit att alla myndigheter tvingas att kunna ta emot meddelanden via e-post. Skatteverket står ju som leverantör av information här, det finns ingen som skulle kunna kräva att den informationen skulle ändras.

Låt oss säga att det finns ett sådant program. Om Skatteverket bestämmer sig för att ändra format och det skulle betyda omfattande kostnader för programmets omarbeting. Men

verket skulle ju göra det för att det ska bli bättre. En klausul skulle finnas om att det som är tillräckligt säkert och bra idag kanske inte är det om ett antal år. Man får dock inte spetsa till det för mycket eftersom verket också vill ha det enkelt och smidigt. Ett starkt argument är att vi lever i nya världar nu med t.ex XML.

Fråga: Kan offentlighetsprincipen leda till ett obligatoriskt utskick av information enligt en viss standard?

Svar: SMHI är statligt finansierat, och andra vill att de inte ska kunna ta betalt utan vara skyldiga att lämna ut information. I Sverige får du inte se konkurrentens skattekonto, du ska vara behörig och ha ett certifikat. Juridiskt sett kan du ha delegerad behörighet.

Fråga: En annan fråga är allmänhetens terminal. Den typen kanske kunde vara tillgängliga på nätet i framtiden?

Svar: Det är tveksamt, eftersom vi har ju lagar kring våra register, och var ärenden ska handläggas. Vi får inte lämna ut information elektroniskt heller. Vad man får/inte får lämna ut för information får betydelse för detta fall också.

Exempel och fråga: Anta att du ska boka ett hotell på nätet, laddar in kreditkortsnummer, och ett avbrott sker. Du trycker en gång till eftersom du inte trodde att det första gick igenom. Hotellet tror att du beställt två rum, men du tror att du har beställt ett p.g.a. avbrottet. Vem har ansvaret?

Svar: Detta är ett vanligt fall! Utgångspunkten är för vem det hade varit enklast att hindra att misstaget uppkom. Hotellet skulle ha kollat om du verkligen ville boka ett nytt rum en minut efter att du bokade det första.

Vid fel står användaren troligen för risken. Upphovsrätt för program/information så kan en typ av databasrätt finnas, PUL spelar in i svårigheten att lämna ut information till program. I privatpersonsfallet kan inte friskrivning göras så lätt, då konsumenträtten i Europa är så stark.

En idé är att använda folks vanliga uppkopplingar till banken för autentisering. Den typen av program som nämndes är ju en typ av processhanterare där många aktörer är inblandade i olika steg. Ingen inblandad är processägare utan en fristående entitet. Däremot kommer processägaren troligen att äga större delen av ansvaret.

Slutkläm:

Utan juridiken och dess aspekter kommer nog WS försvinna, det möjliggör!

Appendix 2 – Powerpointpresentationen

Serviam

020040916

Mötets syfte

- Ta fram intressanta frågor och problem
- Koncentrera uppmärksamheten på juridiska aspekter...
- ...utifrån fyra konkreta fall.

Fall 1

- "Banken SEB har värdefull information av olika slag. Ett annat företag kontaktar SEB och frågar om de kan få tillgång till informationen. SEB kan göra så via en web service, men vad gäller avtalsmässigt?"

Synpunkter Fall 1

- Några aspekter
 - Avtalsrättsligt mot den som lämnat informationen
 - Integritetsrättsligt
 - Upphovsrättsligt (sui generis skydd?)
 - Företagshemlighet?
 - Ansvar för lämnad information (skadestånd)

Synpunkter Fall 1

- Vad är viktigt?
 - Bygg samtyckesarkitekturer
 - Strukturera informationen
 - Ta fram konsistenta och långsiktiga avtal med kunder m.m.
 - Diskutera skadeståndsrisker m.m.

Fall 2

- " Skatteverket hanterar årligen miljontals deklarerationer. Nu vill de göra inlämningar av deklarerationer on-line, kanske i flera steg. Vilka legala krav ställs på en sådan web service?"

Synpunkter Fall 2

- Det görs redan!
- Allmänna förvaltningsrättsliga principer (ordning & reda)
- Formkrav?
- Identifiering?
- Misstag?
- Inkommet?

Fall 3

- " Volvo ska skapa en WS ut mot kunder som vill beställa reservdelar till t.ex. lastbilar. Volvo ska sedan via kundens WS gå in och titta i dennes lager för att se vad de har hemma. Sedan ska Volvo kontakta leverantörerna (kanske via WS) som i sin tur ska skicka delen till kunden. Ett problem är hur avtalen ska se ut i allt detta med tre parter inblandade. Om kunden avbeställer men varan redan gått iväg från leverantören? Om någon av WS går ner? Alla kopplingar bakåt till systemen inom Volvo? Etc."

Synpunkter Fall 3

- Allokering av risk och ansvar
 - Rättsekonomiska synpunkter.
- Avtalsrättsliga grunder
- Avtalsarkitekturer
 - Att förvänta sig det värsta
- Jurisdiktionsproblem?
- Spårbarhet?
- Befogenhetsproblematiken!!!

Fall 4

- " SEB-Skatteverket-privatperson via program som skrivs av programvaruföretag. En leverantör av program för ekonomisk planering eller deklaration körs av privatperson. Programmet använder web services på SEB för att nå uppgifter om kundens värdepappersinnehav, kontoställningar, etc . En annan web services går mot skatteverket för att hämta uppgifter om skattesatser, kvars katt, skattekonto, etc. Vad gäller vid fel, upphovsrätt, programändring, etc. ? "

Synpunkter Fall 4

- Svåraste frågan: skyldighet att vara kompatibel?
 - RSV med SEB
 - SEB med kundens program
- RSV direkt till SEB? RSV direkt till CityBank?
 - Banksekretessens upplösning?
 - Nya "analog" banker?
- Extra komplikation: konsument!

Vidare arbete

- Syntes av diskussion och synpunkter
- Slutrapport?