

SpareBank1 hørings svar til forslag om forskrift om universell utforming av IKT-løsninger

SpareBank1 svar på forslag til forskrift om universell utforming av IKT-løsninger.

(Forslaget ligger i sin helhet på:

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/horinger/horingsdokumenter/2012/horing-forskrift-uu.html?id=704671>)

Høringsfrist: 05.02.2013

Deres ref. 12/2935

Vår ref. a10908

Kontakt hos SpareBank1: Sevald.Cirkov@sparebank1.no

Telefon: 90714995

Skrevet av: Sevald Cirkov

Filnavn: SpareBank 1 hørings svar til forslag om forskrift om universell utforming av IKT 1.0.docx

Status: Endelig versjon.

Versjon: 1.0

Opprettet: 17.01.2013

Sist endret: 04.02.2013 14:39:00

Sider: 7

Skrevet av: Sevald Cirkov	Status: Endelig versjon	Versjon: 1.0	Opprettet: 04.02.2013	Sist endret: 04.02.2013 14:39:00
------------------------------	----------------------------	-----------------	--------------------------	--

Revisjonshistorikk

Dato	Versjon	Beskrivelse	Forfatter
17.01.2013	0.1	Opprettet dokumentet	Sevald Cirkov
18.01.2013	0.7	Lagt inn svar på høringen.	Sevald Cirkov
30.01.2013	0.8	Oppdatert etter innspill fra Ketil Berg	Sevald Cirkov
04.02.2013	0.9	Oppdatert etter innspill fra Eirik Fatland	Sevald Cirkov
04.02.2013	1.0	Endelig versjon	Sevald Cirkov

Skrevet av: Sevald Cirkov	Status: Endelig versjon	Versjon: 1.0	Opprettet: 04.02.2013	Sist endret: 04.02.2013 14:39:00
------------------------------	----------------------------	-----------------	--------------------------	--

Innholdsfortegnelse

<u>1. SVAR PÅ HØRINGSFORSLAG TIL FORSKRIFT OM UNIVERSELL UTFORMING AV IKT-LØSNINGER</u>	4
1.1 SPAREBANK1 SINE INNSPILL TIL FORBEDRINGER I FORSKRIFT OM UNIVERSELL UTFORMING AV IKT-LØSNINGER.	4
1.2 PUBLISERINGSVERKTØY OG KRAV OM UNIVERSELL UTFORMING.	4
1.3 BRUK AV SOSIALE MEDIER SOM TILFREDSSTILLER KRAVENE I FORSKRIFTEN	4
1.4 DEFINISJONER I FORSKRIFTEN	5
1.5 KJØP AV IKT LØSNINGER (KODEBRIKKE) OG UFORHOLDMESSIG BYRDE FOR VIRKSOMHETEN	6
1.6 RIKE INTERNETTAPPLIKASJONER (RIA)	7

Skrevet av: Sevald Cirkov	Status: Endelig versjon	Versjon: 1.0	Opprettet: 04.02.2013	Sist endret: 04.02.2013 14:39:00
------------------------------	----------------------------	-----------------	--------------------------	--

1. SVAR PÅ HØRINGSFORSLAG TIL FORSKRIFT OM UNIVERSELL UTFORMING AV IKT-LØSNINGER

Vi viser til ovennevnte høring publisert 5.11.2012, ref.12/2935 og med svarsfrist 5.2.2013.

SpareBank1 takker for muligheten å komme med svar på høringsforslaget og ser gjerne at vi også fremover får ta del av og komme med innspill til endringer i forskriften.

1.1 SpareBank1 sine innspill til forbedringer i forskrift om universell utforming av IKT-løsninger.

SpareBank1 er positive til intensjonen bak forskriften om universell utforming av IKT løsninger, vi mener det er fornuftig ikke å bygge samfunnsskapt barrierer som hindrer fullverdig samfunnsdeltakelse for allmennheten. Vi har noen forbedringsforslag til forskriften som beskrives i detalj nedenfor.

1.2 Publiseringsverktøy og krav om universell utforming.

I forslag til forskrift om universell utforming av IKT-løsninger 4.4 Saklig virkeområde står det under avsnitt om nye IKT-løsninger:

"Den nye tekniske løsningen skal da være universelt utformet. For nettsider er det naturlig å knytte kravet til universell utforming til endringer i sideoppbygging/design og utskifting av publiseringsverktøy."

SpareBank 1 og majoriteten av private og offentlige aktører publiserer i dag informasjon på internett med hjelp av et publiseringsverktøy. Selv om en redaktør følger forskrift om universell utforming av IKT kan likevel publiseringsverktøyet overstyre den av redaktøren innlagte informasjonen og dermed publisere informasjon som ikke tilfredsstillende kravet til universell utforming.

SpareBank 1 foreslår derfor at det i forskriften eller i veiledningen til denne gis informasjon om hvordan man velger publiseringsverktøy som gjør det lettere for redaktører å publisere tilgjengelig informasjon for allmennheten. F. eks gjennom å henvise til en konkret standard som ATAG eller gjennom beskrivelse av hvilke av kriterier som tilsynsmyndigheten bedømmer bør oppfylles ved valg av publiseringsløsning.

1.3 Bruk av sosiale medier som tilfredsstillende kravene i forskriften

I forslag til forskrift om universell utforming av IKT-løsninger 4.4 Saklig virkeområde står det: *"Når en virksomhet henvender seg til allmennheten gjennom sosiale medier som en hovedløsning, vil kravet om universell utforming av IKT-løsninger gjelde. Det betyr at den bare kan benytte sosiale medier som tilfredsstillende kravene i forskriften."*

Som andre private bedrifter og offentlige organisasjoner benytter SpareBank 1 seg av sosiale medier som en kanal for å kommunisere med sine kunder. Facebook er det i særklasse mest brukte sosiale mediet av både private bedrifter og offentlige organisasjoner. Per 11.10.2012 har SpareBank1 208 000 følgere på Facebook og er dermed den største bankaktøren der.

Skrevet av: Sevald Cirkov	Status: Endelig versjon	Versjon: 1.0	Opprettet: 04.02.2013	Sist endret: 04.02.2013 14:39:00
------------------------------	----------------------------	-----------------	--------------------------	--

Våre kunder som følger oss på Facebook kommer ikke å bytte til ny sosial medie dersom SpareBank 1 bytter til en som oppfyller kravene i forskriften (om en slik finnes). Dermed mister vi kontakten med en stor og for oss viktig kundemasse. SpareBank 1 finner derfor kravet på å benytte sosiale medier som tilfredsstillende kravene i forskriften som en uforholdsmessig byrde for virksomheten.

SpareBank1 foreslår at DIFI som tilsynsmyndighet stiller krav på Facebook og andre sosiale medier som retter seg mot allmennheten i Norge om at disse skal følge kravene i forskriften. Et slikt krav fremført av en tilsynsmyndighet skulle sannsynligvis få en langt større gjennomslagskraft og sikre at de sosiale medier som retter seg mot allmennheten i Norge utformes i tråd med kravene i forskriften. Om private bedrifter og offentlig organisasjoner hver for seg ber de ansvarige bak de sosiale mediene om å tilpasse seg forskriften kommer gjennomslagskraften å bli mindre samt ta lengre tid.

SpareBank 1 foreslår at det i forskriften åpnes for alternative måter å løse publisering av informasjon i sosiale medier som ikke oppfyller forskriften om universell utforming. F. eks gjennom at informasjon publisert av virksomheten i sosiale medier parallelt publiseres på virksomhetens universelt utformede nettsider.

1.4 Definisjoner i forskriften

SpareBank 1 har løsninger som retter seg til allmennheten og løsninger som ikke retter seg til allmennheten. Ved ny- og videreutvikling av våre løsninger må vi vurdere om løsningen faller inn under forskriftens virkeområde, slik at vi allokere midler rett til våre prosjekt. Et viktig hjelpemiddel ved en slik vurdering er definisjonene i forskriften. Vi foreslår at definisjonene i forskriften utdypes og forklares ytterligere så at definisjonene også inneholder tydelige kriterier og avgrensninger.

Som andre banker retter seg SpareBank1 til både privat- og bedriftsmarkedet. Forskriften og definisjonene i den gir oss en utfordring ved vurdering om løsninger fra SpareBank 1 rettet mot bedriftsmarkedet faller inn under forskriftens virkeområde.

F. eks kan en bedrift ha en prosess for lønnsutbetalinger som starter i et regnskapsføringsprogram betjent av en regnskapsfører ansatt i bedriften eller innleid av bedriften, Fra programmet sammenstiller regnskapsføreren lister på lønnsutbetalinger som sendes til vår nettbank for godkjenning av f. eks daglig leder i bedriften. Etter godkjenning skjer lønnsutbetalingene og banken sender tilbake filer med avstemning til regnskapsførerens regnskapsprogram. SpareBank 1 sin tjeneste er altså en del i prosessen for at ansatte skal få sin lønn innsatt på konti.

Spørsmål som naturlig dukker opp:

- Er SpareBank 1 sin del i lønnsutbetalingsprosessen å anse som en hovedløsning?
- Retter SpareBank 1 seg til allmennheten med sin del løsningen i lønnsutbetalingsprosessen (inngår regnskapsfører og daglig leder i definisjonen av allmennheten)?
- Inngår bedriftsmarkedet generelt som en del av allmennheten?
- Hva med Private Banking der bankene retter seg til privatpersoner men der kravet er at man skal ha innsatte midler over et vist nivå?

Skrevet av: Sevald Cirkov	Status: Endelig versjon	Versjon: 1.0	Opprettet: 04.02.2013	Sist endret: 04.02.2013 14:39:00
------------------------------	----------------------------	-----------------	--------------------------	--

Med bakgrunn i ovenstående eksempel ber SpareBank 1 om at nedenstående definisjoner utdypes og forklares bedre i forskriftens § 3.

Hovedløsning.

SpareBank 1 foreslår at det i definisjonen av hovedløsning beskrives:

- Kriterier som skal være oppfylte for vurdering om en løsning er å anse som hovedløsning.
- Avgrensinger for når løsningen ikke skal anses være en hovedløsning.

Allmennheten.

SpareBank1 foreslår at det i forskriften innføres en definisjon av begrepet ”Allmennheten”. Videre at definisjonen også beskriver:

- Kriterier for vurdering om en løsning retter seg til allmennheten.
- Avgrensinger for når løsningen ikke anses rette seg til allmennheten.

1.5 Kjøp av IKT løsninger (kodebrikke) og uforholdsmessig byrde for virksomheten

I forslag til forskrift om universell utforming av IKT-løsninger 2 Bakgrunnen for forslaget og 2.2. Loven står det:

Departementet ber derfor særskilt om høringsinstansenes syn på om det også i selve forskriften bør presiseres at plikten til universell utforming bare skal gjelde så langt det ikke innebærer en uforholdsmessig byrde for virksomheten

I samme forslag står det også under 4.4 Saklig virkeområde:

Det er den virksomheten som ved hjelp av IKT- løsninger henvender seg til allmennheten, som er ansvarlig for å oppfylle forskriftens krav. Det er ikke avgjørende om virksomheten selv eier IKT-løsningen. Virksomheter som kjøper eller leier IKT-løsninger som skal tilbys allmennheten, må derfor selv stille krav om universell utforming til produsenten/leverandøren. Dersom løsningen likevel viser seg ikke å innfri krav i forskriften, vil dette være et forhold mellom produsent/leverandør og virksomheten. Eventuelle pålegg vil bli rettet til ansvarlig virksomhet.

SpareBank 1 støtter opp om intensjonen om at hovedløsningene skal være tilgjengelige for allmennheten og ser det gode i at våre løsninger utformes på en måte slik at de kan brukes av alle, i så stor utstrekning som mulig. Vi opplever imidlertid en utfordring når det gjelder kodebrikke for innlogging og signering i nettbanken. For nettbanken som er en nettløsning peker forskriften på en konkret standard som sikrer lovoppgjørelse (WCAG 2.0 med visse unntak). For automater pekes det på ni konkrete standarder som sikrer lovoppgjørelse.

Men kodebrikke, slik vi tolker det, faller utenfor definisjonene av nettløsninger respektive automater.

Skrevet av: Sevald Cirkov	Status: Endelig versjon	Versjon: 1.0	Opprettet: 04.02.2013	Sist endret: 04.02.2013 14:39:00
------------------------------	----------------------------	-----------------	--------------------------	--

SpareBank 1 risikerer dermed å havne i en situasjon som kan bli til en uforholdsmessig byrde for vår virksomhet:

- Anskaffelse og utrulling av kodebrikke er en dyr, tidkrevende og komplisert prosess med sentralt innkjøp og utrulling til 16 selvstendige banker.
- Kodebrikker er en meget viktig og sentral komponent for alle banker som tilbyr nettbank
- Vi som bestiller av kodebrikker ønsker å oppfylle lov og forskrift om universell utforming av IKT ved anskaffelsen av kodebrikkene.
- Men kan ved anskaffelsen av kodebrikke ikke henvise våre leverandører til konkrete standarder eller kriterier som sikrer lovoppfyllelse.

Dette kan medføre en situasjon der vi tror at den anskaffede kodebrikken oppfyller forskriften, men at tilsynsmyndigheten ved tilsyn fastslår at så ikke er fallet og pålegger oss å anskaffe en annen kodebrikke. Å gjøre om anskaffelsen, tilbakekalle allerede utleverte kodebrikker og rulle ut nye skulle dermed bli en uforholdsmessig byrde for SpareBank1.

SpareBank 1 foreslår at det i forskriften eller i veiledningene til forskriften også pekes på en standard eller kriterier som sikrer lovoppfyllelse for kodebrikker.

1.6 Rike internettapplikasjoner (RIA)

SpareBank 1 ser at WCAG-kravene, selv om de er generelle nok til å ikke forhindre bruken av andre interaksjonsmønster, er utformet spesielt for innholdstunge nettsider snarere enn applikasjoner. I vårt tilfelle beskriver WCAG 2 suksessfaktorer for utformingen av de åpne sidene (Sparebank1.no) men i mindre grad utformingen av nettbank og mobilbank.

Nettbankene er blant Norges aller mest brukte webapplikasjoner, og trenden for disse er at de i stadig større grad blir dynamiske - såkalte Rike Internettapplikasjoner (RIA), hvor dokumentet oppdateres fortløpende basert på input fra bruker.

SpareBank 1 ser en risiko i at en for bokstavelig tolkning av WCAG-standarden vil forhindre utviklingen av tiltak som helt klart hever brukervennligheten i applikasjoner - dette gjelder for eksempel dynamisk validering og kontekstuelle feilmeldinger.

SpareBank 1 savner derfor behandling av RIA i forskriften, og henvisninger til relevante standarder som WAI-ARIA.