

**FRAMKVÆMDARREGLUGERÐ FRAMKVÆMDASTJÓRNARINNAR
(ESB) 2020/1121**

2023/EES/26/22

frá 29. júlí 2020

**um söfnun og miðlun á tölfræðilegum upplýsingum um notendur og endurgjöf varðandi
þjónustu sameiginlegu stafrænu gáttarinnar í samræmi við reglugerð Evrópuþingsins og
ráðsins (ESB) 2018/1724 (*)**

FRAMKVÆMDASTJÓRN EVRÓPUSAMBANDSINS HEFUR,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins,

með hliðsjón af reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1724 frá 2. október 2018 um að koma á sameiginlegri stafrænni gátt til að veita aðgang að upplýsingum, málsmeðferðarreglum og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum og um breytingu á reglugerð (ESB) nr. 1024/2012 ⁽¹⁾, einkum 4. mgr. 24. gr. og 5. mgr. 25. gr.,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Í 24. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724 er gerð krafa um að lögbær yfirvöld í aðildarríkjunum og framkvæmdastjórnin tryggi að tölfræðilegum upplýsingum sé safnað í tengslum við heimsóknir notenda í sameiginlegu stafrænu gáttina sem komið er á skv. 1. mgr. 2. gr. þeirrar reglugerðar („gáttin“) og á þær vefsíður sem gáttin tengist. Þar er einnig gerð krafa um að lögbær yfirvöld, veitendur aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum eins og um getur í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724 og framkvæmdastjórnin safni og skiptist á samanteknum upplýsingum um fjölda, uppruna og efni beiðna um aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum og svartíma þeirra.
- 2) Í 25. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724 er gerð krafa um að framkvæmdastjórnin veiti notendum gáttarinnar tól til endurgjafar sem gerir þeim kleift að leggja fram athugasemdir undir nafnleynd um gæði og tiltækileika þjónustunnar sem veitt er um gáttina, upplýsinganna sem þar eru gerðar aðgengilegar og sameiginlega notendaviðmótsins. Þar er einnig gerð krafa um að framkvæmdastjórnin tryggi að notendur hafi aðgang að þessu tóli á öllum vefsíðum sem eru hluti af gáttinni. Sama skylda gildir um lögbær yfirvöld nema þau séu þegar með á vefsíðum sínum annað tól til endurgjafar notenda með svipaða virkni.
- 3) Aðferð og reglur fyrir söfnun og miðlun tölfræðilegra upplýsinga um notendur og endurgjafar notenda eru settar saman í eina framkvæmdargerð vegna þess að gögnum sem undir þetta falla verður safnað og þau gerð aðgengileg í gegnum sameiginlegt mælaborð og sameiginlegt gagnasafn. Landsbundnir samræmingaraðilar og framkvæmdastjórnin munu nota gögnin saman til að fylgjast með því hvort þjónustan sem veitt er um gáttina uppfylli gæðaviðmiðanir og til að bæta virkni sameiginlegu stafrænu gáttarinnar.
- 4) Í því skyni að safna saman tölfræðilegum upplýsingum um notendur og endurgjöf frá þeim, sem bera má saman og nota í þeim tilgangi sem settur er fram í reglugerð (ESB) 2018/1724 og til að auðvelda þörun gagna og tengdrar þjónustu, er nauðsynlegt að tilgreina samhengisgögn sem gera verður aðgengileg ásamt tölfræðilegum upplýsingum um notendur og endurgjöf. Þessi samhengisgögn ættu að innihalda veffang viðkomandi vefsíðu og upplýsingar um efni hennar. Þjónustuveitendur ættu að láta þessar upplýsingar fylgja sem merki í lýsigögnum vefsíðunnar eða bæta þeim beint inn í tenglasafnið. Framkvæmdastjórnin ætti að nota tól til að sækja merkingaupplýsingarnar frá vefsíðunum á sjálfvirkan hátt. Í því skyni ættu merkingaupplýsingarnar að vera þannig uppbyggðar og sniðnar að tólið beri kennsl á þær.
- 5) Til að auðvelda söfnun tölfræðilegra upplýsinga um notendur í tengslum við heimsóknir þeirra á vefsíður sem eru aðgengilegar um gáttina, skv. 24. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724, ætti að safna slíkum tölfræðilegum upplýsingum á sjálfvirkan hátt með tólum til greiningar á vefgögnum og senda þær sjálfkrafa og reglulega í sameiginlegt gagnasafn.
- 6) Í tilvikum þar sem þörf er á frekari tæknilegum útskýringum til að tryggja samvirkni milli landsbundinna upplýsinga- og fjarskiptatæknilausna og sameiginlegu upplýsingatæknitólanna ætti framkvæmdastjórnin að veita slíkar útskýringar í samráði við samræmingarhóp gáttarinnar. Sérstaka vinnutilhögun, sem krafist er vegna söfnunar og sendingar gagna frá aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum, sem og ítarlegar könnunarspurningar ætti að ræða í samræmingarhópi gáttarinnar.

(*) Þessi ESB-gerð birtist í Stj. 2020, ESB L 245, 30.7.2020, bls. 3. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 334/2022 frá 9. desember 2022 um breytingu á X. viðauka (Almenn þjónusta) við EES-samninginn (bíður birtingar).

(1) Stj. 2018, ESB L 295, 21.11.2018, bls. 1.

- 7) Í reglugerð (ESB) 2018/1724 er 12. desember 2023 settur sem seinni tímamörk fyrir stafvæðingu þeirra málsmeðferða sem skráðar eru í II. viðauka hennar. Fyrir 12. desember 2023 ætti af þessum sökum einungis að safna tölfraðilegum upplýsingum um notendur og endurgjöf sem tengist slíkum málsmeðferðum í tengslum við vefsíður þar sem útskýring á málsmeðferð er birt.
- 8) Í reglugerð (ESB) 2018/1724 er 12. desember 2022 settur sem seinni tímamörk fyrir miðlun stjórnvalda sveitarfélaga á upplýsingum, útskýringum og leiðbeiningum. Fyrir 12. desember 2022 ættu af þessum sökum þær kröfur sem mælt er fyrir um í þessari reglugerð einungis að gilda um vefsíður á vettvangi sveitarfélaga sem tilkynntar eru til tenglasafnsins áður en þessi frestur rennur út.
- 9) Að teknu tilliti til þeirra mismunandi kerfa fyrir afgreiðslu mála sem eru í notkun ætti að gera ráð fyrir bæði sjálfvirkri og handvirkri söfnun þeirra flokka tölfraðilegra upplýsinga sem um getur í 2. mgr. 24. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724.
- 10) Sameiginlega stafræna gáttin miðar að því að auðvelda borgurum og fyrirtækjum að neyta réttinda sinna á innri markaðinum með því að veita notendavænan aðgang að upplýsingum um réttindi og reglur sem gilda um starfsemi yfir landamæri. Til að skilja sérstakar þarfir og hagsmuni notenda yfir landamæri ætti að safna tölfraðilegum upplýsingum sem tengjast notkun þessara notenda á þjónustu sem veitt er um gáttina, s.s. tölfraðilegum upplýsingum um frá hvaða löndum notendur heimsækja vefsíður gáttarinnar og fjölda notenda yfir landamæri sem snúa sér til gáttarinnar eftir aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum.
- 11) Veitendur aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum, eins og skilgreint er í þessari reglugerð, ættu að safna upplýsingum um fjölda beiðna sem tengjast réttindum, skyldum, reglum og málsmeðferðum sem mælt er fyrir um í lögum Sambandsins og landslögum og sem gilda um notendur sem neyta eða hyggjast neyta réttinda sinna samkvæmt lögum Sambandsins á innri markaði, á þeim upplýsingasviðum sem skráð eru í I. viðauka við reglugerð (ESB) 2018/1724. Ef aðstoð og þjónusta til lausnar á vandamálum fær beiðnir sem falla utan gildissviðs reglugerðar (ESB) 2018/1724 ætti hún að greina á milli slíkra beiðna og beiðna varðandi svið sem falla undir þá reglugerð, að því marki sem unnt er.
- 12) Ef aðstoð og þjónusta til lausnar á vandamálum safnar nú þegar tölfraðilegum upplýsingum á grundvelli gildandi laga Sambandsins eða samkomulags við framkvæmdastjórnina ættu veitendur aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum eða netstjórnendur að tryggja að tölfraðilegum upplýsingum sem taka skal með í samræmi við reglugerð (ESB) 2018/1724 sé einnig safnað og þær fluttar í sameiginlega gagnasafnið.
- 13) Þjónustuveitendur ættu að gera notendum kleift að skilja eftir endurgjöf á öllum vefsíðum sem eru hluti af gáttinni óháð því hvort notendur hafi fengið aðgang að þessum síðum frá sameiginlega notendaviðmóttinu sem um getur í 1. mgr. 2. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724 eða í gegnum hvaða vefgátt eða leitarvél sem er.
- 14) Til að tryggja samanburðarhæfi endurgjafar er þörf á sameiginlegum reglum fyrir sendingu endurgjafar notenda til sameiginlega gagnasafnsins varðandi þjónustu sem veitt er um gáttina. Að auki ættu þjónustuveitendur annað hvort að kortleggja og tengja þær spurningar til endurgjafar og einkunnir sem notaðar eru í þeirra eigin tólum til endurgjafar notenda við þær sem eru í sameiginlega tólinu til endurgjafar notenda, eða að laga spurningar sínar og einkunnir þegar þörf er á. Þjónustuveitendum ætti ekki að vera skylt að láta tengil fylgja í könnun með ítarlegum spurningum ef annars konar töl þeirra til endurgjafar notenda innihalda þegar svipaðar spurningar. Í slíkum tilvikum ættu þeir einnig að kortleggja og að laga þessar spurningar að þeim sem eru í ítarlegu könnuninni sem er hluti af sameiginlega tólinu til endurgjafar notenda.
- 15) Notendur ættu að geta gefið endurgjöf varðandi notendavænleika upplýsinga um málsmeðferðir og um það hversu auðvelt er að nota málsmeðferðir á netinu sem um getur í b-lið 2. mgr. 2. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724 og sameiginlega notendaviðmóttið sem um getur í 1. mgr. 2. gr. þeirrar reglugerðar. Þjónustuveitendur ættu að geta ákveðið hvar og hvenær best er að bjóða notendum málsmeðferða að gefa endurgjöf. Þeir geta valið að láta tengil í töl til endurgjafar á vefsíðu þar sem hægt er að hefja málsmeðferð fylgja í staðfestingu á móttöku umsóknar, í niðurstöðu málsmeðferðar ef hún birtist notendum strax eftir að beiðni er lögð fram eða á vefsíðunni með upplýsingarnar um málsmeðferðina. Ef til staðar eru tvö boð um að gefa endurgjöf á sömu vefsíðu, eitt varðandi gæði og tiltækileika málsmeðferðar og annað varðandi upplýsingar um þessa málsmeðferð, sem þar eru gerðar aðgengilegar, ætti að útskýra tilganginn með því að gefa endurgjöf varðandi bæði atriðin með skýrum hætti til að koma í veg fyrir rugling af hálfu notandans.

- 16) Ef um er að ræða aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum, sem skráð er í III. viðauka og sem um getur í 7. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724, ætti að senda boð um að gefa endurgjöf til notenda sem hægt er að hafa samband við með stafrænum hætti strax eftir að þjónustan er veitt. Þegar eðli þjónustunnar krefst tíma til að koma lausn eða ráðgjöf í framkvæmd ætti þjónustunni að vera heimilt að senda boð um að leggja inn endurgjöf skömmu eftir að endanlegt svar við beiðninni hefur verið veitt þar eð þetta gerir notandanum kleift að sannprófa hvort lausnin eða ráðgjöfin virkar í raun.
- 17) Söfnun og skipti á tölfræðilegum upplýsingum um notendur og endurgjöf samkvæmt þessari reglugerð ætti ekki að fela í sér vinnslu persónuupplýsinga⁽²⁾ borgara og fyrirtækja sem nota þjónustu sem boðin er sem hluti af gáttinni. Sameiginlega tólið til endurgjafar notenda ætti að vara notendur við því að gefa upp persónuupplýsingar í frjálsa textareitnum.
- 18) Ákvörðun framkvæmdastjórnarinnar (ESB, KBE) 2017/46⁽³⁾ gildir um sameiginlega tólið til endurgjafar notenda, samtengingarþjónustuna sem gerir kleift að senda endurgjöf notenda þegar annars konar tól til endurgjafar notenda er notað og sameiginlega gagnasafnið.
- 19) Ákvæði 1., 2. og 3. mgr. 24. gr. og 1.–4. mgr. 25. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724 koma til framkvæmda frá og með 12. desember 2020 og því ættu kröfurnar sem mælt er fyrir um í þessari reglugerð einnig að koma til framkvæmda frá og með þeim degi.
- 20) Ráðstafanirnar, sem kveðið er á um í þessari reglugerð, eru í samræmi við álit nefndarinnar um sameiginlegu stafrænu gáttina.

SAMÞYKKT REGLUGERÐ ÞESSA:

I. KAFLI

Almenn ákvæði

1. gr.

Skilgreiningar

Í þessari reglugerð er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- 1) „sameiginlegt tól til endurgjafar notenda“: tól til endurgjafar sem framkvæmdastjórnin lætur í té skv. 1. mgr. 25. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724,
- 2) „annars konar tól til endurgjafar notenda“: sérhvert annað tól til endurgjafar sem hefur svipaða virkni og sameiginlega tólið til endurgjafar notenda og er aðgengilegt á vefsíðum lögbærs yfirvalds í þeim tilgangi að vakta gæði þjónustu, eins og um getur í 4. mgr. 25. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724 eða er aðgengilegt notendum þeirrar aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum sem skráð er í III. viðauka og sem um getur í 7. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724,
- 3) „sameiginlegt lesborð“: viðmótið sem veitir þjónustuveitendum aðgang að stjórnunaraðgerðum gáttarinnar, þ.m.t. aðgang að tenglasafninu eins og sett er fram í 19. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724,
- 4) „sameiginlegt gagnasafn“: gagnastjórnunartólið sem tengt er við sameiginlega lesborðið og gerir kleift að safna, geyma, deila, greina og sýna tölfræðilegar upplýsingar um notendur og endurgjöf sem safnað er í samræmi við 24. og 25. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724,

⁽²⁾ Persónuupplýsingar í skilningi reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga og niðurfellingu tilskipunar 95/46/EB (almennu persónuverndarreglugerðarinnar) (Stjút. ESB L 119, 4.5.2016, bls. 1).

⁽³⁾ Ákvörðun framkvæmdastjórnarinnar (ESB, KBE) 2017/46 frá 10. janúar 2017 um öryggi fjarskipta- og upplýsingakerfa í framkvæmdastjórn Evrópusambandsins (Stjút. ESB L 6, 11.1.2017, bls. 40).

- 5) „þjónustuveitendur“: allir eftirfarandi:
- lögbær yfirvöld í skilningi 4. liðar 3. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724,
 - framkvæmdastjórnin og aðilar, skrifstofur og sérstofnanir Sambandsins sem veita upplýsingar, málsmeðferðir og aðstoð eða þjónustu til lausnar á vandamálum sem fellur undir reglugerð (ESB) 2018/1724,
 - veitendur aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum eins og um getur í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724,
- 6) „netstjórnandi“: framkvæmdastjórnin og aðilar, skrifstofur og sérstofnanir Sambandsins eða eining sem ber ábyrgð á samræmingu í starfi aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum sem sinnir sambærilegum verkefnum í öllum aðildarríkjum eða meirihluta þeirra.

2. gr.

Samhengisgögn

- Þjónustuveitendur skulu senda veffang vefsíðunnar sem tölfraðilegu upplýsingarnar um notendur eða endurgjöf notenda tengjast, ásamt tölfraðilegum upplýsingum um notendur og gögnum um endurgjöf notenda í tengslum við upplýsingavefsíður sem tengdar eru við gáttina.
- Þjónustuveitendur skulu tryggja að samhengisgögn, þ.m.t. lýsandi þættir til að gera kleift að greina efnið á vefsíðunni sem veffangið tengist, séu látin í té á eftirfarandi hátt:
 - sem hluti af lýsigögnum allra síðna sem eru hluti af gáttinni, uppbyggð og sniðin þannig að tólið sem um getur í 4. mgr. geti borið kennsl á þau eða
 - beint til tenglasafnsins ásamt viðeigandi veffangi.
- Þeir lýsandi þættir sem um getur í 2. mgr. skulu samanstanda af eftirfarandi vísnum sem tengja skal við mismunandi gerðir síðna eins og sett er fram í I. viðauka:
 - aðildarríkinu,
 - svæðis- eða staðbundnum vísi, ef upplýsingarnar sem veittar eru gilda einungis svæðis- eða staðbundið,
 - tungumálinu sem upplýsingarnar á síðunni eru veittar á,
 - merkingu sem sýnir að síðan er hluti af gáttinni,
 - tegund þjónustu sem síðan tekur til: upplýsingar, málsmeðferð eða aðstoð og þjónusta til lausnar á vandamálum,
 - vísbendingu um það efnisatriði sem síðan tekur til eins og sett er fram í I. viðauka reglugerðar (ESB) 2018/1724 eða þá aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem hún tekur til eins og sett er fram í III. viðauka þeirrar reglugerðar eða sem felld er inn í gáttina í samræmi við 7. gr. þeirrar reglugerðar.
- Framkvæmdastjórnin skal láta í té tól til að sækja merkingaupplýsingar beint frá vefsíðum, sem eru hluti af gáttinni, til geymslu í sameiginlega gagnasafninu ásamt viðeigandi vefköngum.

II. KAFLI

Tölfraðilegar upplýsingar

3. gr.

Söfnun og sending tölfraðilegra upplýsinga sem varða upplýsingaþjónustu

- Allir þjónustuveitendur skulu safna og senda, vegna allra vefsíðna sem veita upplýsingar um reglur og skyldur, málsmeðferðir og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem eru hluti af gáttinni og sem þeir bera ábyrgð á, upplýsingar um fjölda heimsókna á síðurnar innan skýrslutímabilsins, sundurliðaðar eftir:
 - þeim löndum sem notendur heimsækja vefsíðuna frá,
 - þeim gerðum tækja sem notuð eru til að heimsækja vefsíðuna.
- Þjónustuveitendur skulu tryggja að það tól til greiningar á vefgögnum sem notað er til að safna tölfraðilegu upplýsingunum sem um getur í 1. mgr. uppfylli þær tæknilegu kröfur um samvirkni sem skráðar eru í II. viðauka til að gera kleift að senda tölfraðilegar upplýsingar sjálfvirk í sameiginlega gagnasafnið.

- Þjónustuveitendur skulu senda tölfraðilegu upplýsingarnar sem um getur í 1. mgr., ásamt vefföngum þeirra vefsíðna sem tölfraðilegu upplýsingarnar tengjast, í sameiginlega gagnasafnið einu sinni í mánuði í gegnum forritaskil sem framkvæmdastjórnin þróar.
- Þjónustuveitandi sem hefur reynt að senda tölfraðilegar upplýsingar í sameiginlega gagnasafnið skv. 3. mgr. skal fá sjálfvirka staðfestingu á árangursríkri sendingu eða viðvörðun ef sendingin heppnaðist ekki.

4. gr.

Söfnun, samantekt og sending tölfraðilegra upplýsinga varðandi aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum

1. Að því er þennan kafla varðar merkir beiðni um aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sérhverja beiðni sem lögð er fram í gegnum form á netinu, með tölvupósti eða annarri samskiptaáferð. Ef veitendur aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum eða netstjórnendur ákveða að ekki sé gerlegt að taka með tölfraðilegar upplýsingar um beiðnir sem berast í gegnum símtöl, spjall á netinu eða heimsóknir í eigin persónu skulu þeir upplýsa framkvæmdastjórnina um það.

2. Veitendur aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum eða netstjórnendur skulu tilkynna sameiginlega gagnasafninu um fjölda beiðna, sundurliðaðan í beiðnir:

- frá borgurum eða fyrirtækjum,
- frá notendum í aðstæðum sem ná yfir landamæri eða frá notendum í landsbundnum aðstæðum.

Skipting beiðna í flokka sem um getur í a- og b-lið skal ekki gilda ef þjónustan er einungis í boði fyrir annan þeirra tveggja flokka notenda sem um getur í a- og b-lið.

3. Að því er varðar b-lið 2. mgr. merkir notandi í aðstæðum sem ná yfir landamæri notanda í aðstæðum sem ekki eru að öllu leyti innan eins aðildarríkis.

4. Í þeim tilgangi að safna tölfraðilegum upplýsingum um efni sérstakra beiðna sem berast skal veitandi aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum eða netstjórnandi láta framkvæmdastjórninni í té skrá yfir flokka fyrir efnin, áður en slík þjónusta er felld inn í gáttina.

5. Svartími skal reiknaður út frá móttöku beiðni að endanlegu svari eða lokun málsins, á sama grundvelli og þeir gildandi frestir sem virða skal eða sá meðaltími eða áætlaður tími sem þarf til að veita þjónustuna, sem um getur í d-lið 1. mgr. 11. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724.

6. Svartími skal reiknaður út sem meðaltal svartíma í almanaksdögum á 6 mánaða tímabili.

7. Safna skal og taka saman tölfraðilegar upplýsingar fyrir hvern einstakan veitanda aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum og skulu þær tilgreina aðildarríki þjónustuveitandans. Framkvæmdastjórnin skal komast að samkomulagi um fyrirkomulag við sendingu tölfraðilegra upplýsinga í sameiginlega gagnasafnið við veitanda aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum eða við netstjórnanda áður en þjónusta er felld inn í gáttina.

8. Veitendur aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum eða netstjórnendur skulu senda samanteknar tölfraðilegar upplýsingar tvisvar á ári. Fyrir tímabilið frá 1. janúar til 30. júní skal senda samanteknu tölfraðilegu upplýsingarnar eigi síðar en 31. ágúst og fyrir tímabilið frá 1. júlí til 31. desember eigi síðar en 28. febrúar árið eftir, nema um annað hafi verið samið við framkvæmdastjórnina.

5. gr.

Aðgangur að og geymsla á tölfraðilegum upplýsingum

1. Tölfraðilegar upplýsingar sem teknar eru saman og sendar í samræmi við þennan kafla skulu geymdar í sameiginlega gagnasafninu að hámarki í 3 ár frá sendingardegi. Þeim skal eytt sjálfkrafa eftir að þetta tímabil er liðið.

Eyðingin tekur ekki til þeirra gagna sem gerð eru aðgengileg almenningi í samræmi við síðasta málslið 3. mgr. 24. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724.

2. Framkvæmdastjórnin skal tryggja að sameiginlega lesborðið geri landsbundnum samræmingaraðilum, þjónustuveitendum og framkvæmdastjórninni kleift að:

- a) leita í gögnunum, flokka þau og sía,
- b) sýna gögnin á línuritum og kortum,
- c) draga gögnin út í formi skýrslna og hala þau niður.

III. KAFLI

Endurgjöf notenda

6. gr.

Virkni sameiginlega tólsins til endurgjafar notenda

1. Sameiginlega tólið til endurgjafar notenda sem um getur í 1. mgr. 25. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724 skal innihalda eftirfarandi þætti:

- a) spurningar til að falast eftir endurgjöf notenda, einkunnir notenda og frjálsan textareit sem eru viðeigandi fyrir vefsíður með upplýsingum, málsmeðferðum og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum, eins og talið er upp í III. viðauka,
- b) kannanir með ítarlegum spurningum um gæði upplýsinga, málsmeðferða á netinu og aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum, sem bjóða skal notanda að svara þegar hann hefur gefið fyrstu endurgjöf,
- c) sjálfvirka sendingu endurgjafar notenda í sameiginlega gagnasafnið,
- d) innlestur og sendingu veffangs þeirrar vefsíðu sem endurgjöf notanda tengist ásamt endurgjöf notandans.

2. Vegna söfnunar á endurgjöf notenda varðandi upplýsingar og málsmeðferðir skulu þjónustuveitendur geta valið á milli útgáfu af sameiginlega tólinu til endurgjafar með eða án frjáls textareits.

3. Framkvæmdastjórnin skal tryggja að sameiginlega lesborðið sendi reglulega tölvupóst til allra þjónustuveitenda sem nota sameiginlega tólið til endurgjafar notenda til að minna þá á að þeir geta skoðað endurgjöf varðandi þjónustu sína í sameiginlega lesborðinu.

4. Framkvæmdastjórnin skal gera sameiginlega tólið til endurgjafar notenda aðgengilegt á öllum opinberum tungumálum Sambandsins.

7. gr.

Virkni annars konar tóla til endurgjafar notenda

1. Annars konar tól til endurgjafar notenda sem þjónustuveitendur nota skulu innihalda:

- a) svipaðar spurningar og einkunnakerfi sem gefur samanburðarhæfar niðurstöður við það sem notað er í sameiginlega tólinu til endurgjafar notenda og frjálsan textareit sem gerir notendum kleift að skilja eftir athugasemdir í formi frjáls texta vegna aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum.
- b) tengla á þær kannanir sem eru í sameiginlega tólinu til endurgjafar notenda í samræmi við tegund þjónustunnar,
- c) fyrirkomulag sem framkvæmdastjórnin lætur í té, sem gerir kleift að senda gögn um endurgjöf, ásamt vefköngum þeirra vefsíðna sem endurgjöfin tengist, í sameiginlega gagnasafnið.

Vegna söfnunar á endurgjöf notenda varðandi upplýsingar og málsmeðferðir skulu þjónustuveitendur geta valið hvort þeir láta frjálsan textareit fylgja eða ekki.

2. Þegar notandi leggur fram svör við spurningunum sem um getur í a-lið 1. mgr. skal hann fá staðfestingu með boði um að koma á framfæri ítarlegri athugasemdum með því að smella á tengil sem um getur í b-lið 1. mgr. Tengillinn skal beina notendum á síðu í sameiginlega tólinu til endurgjafar notenda sem inniheldur könnun á því hvort farið sé að þeim gæðakröfum sem mælt er fyrir um í reglugerð (ESB) 2018/1724.

3. Ákvæði b-liðar 1. mgr. og ákvæði 2. mgr. gilda ekki ef þjónustuveitandi safnar nú þegar endurgjöf með spurningum sem svipar til þeirra sem eru í könnuninni.

8. gr.

Söfnun á endurgjöf notenda varðandi málsmeðferðir á netinu

Þjónustuveitendur skulu fella sameiginlega tólið eða annars konar tól til endurgjafar notenda þannig inn að það geri notendum auðvelt að gefa endurgjöf, annað hvort eftir að beiðni er lögð fram eða ef þeir velja að lokum að leggja ekki fram beiðni.

9. gr.

Söfnun á endurgjöf notenda frá notendum aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum

Veitendur aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum skulu tryggja að notendur þjónustu þeirra, sem hægt er að ná til með stafrænum hætti, fái boð um að gefa endurgjöf varðandi fengna þjónustu sem sent er annaðhvort í tengslum við endanlegt svar frá veitanda aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum eða innan skamms tíma eftir það, sem ekki skal vera lengri en tíu virkir dagar.

10. gr.

Sending endurgjafar notenda

1. Öll endurgjöf sem notendur gefa í gegnum sameiginlega tólið til endurgjafar notenda skal, ásamt þeim veffangstenglum sem um getur í 2. gr., flutt sjálfkrafa í sameiginlega gagnasafnið um leið og notendur gefa hana.

2. Þjónustuveitendur sem safna endurgjöf með annars konar tóli til endurgjafar notenda skulu nota fyrirkomulagið sem um getur í c-lið 1. mgr. 7. gr. og skulu uppfylla þær tæknilegu kröfur um samvirkni sem settar eru fram í II. viðauka til að gera kleift að flytja endurgjöf notenda, um leið og þeir gefa hana, samtímis til landsbundinna viðtakenda endurgjafar notenda og í sameiginlega gagnasafnið.

Að öðrum kosti skulu þeir flytja alla endurgjöf sem gefin er á einum almanaksmánuði ósamhliða og í einu lagi innan fimm virkra daga eftir lok þess almanaksmánaðar.

3. Þjónustuveitendur sem nota annars konar tól til endurgjafar notenda skulu tryggja að:

- a) einungis svör við spurningum og einkunnir samsvarandi þeim sem eru í sameiginlega tólinu til endurgjafar notenda sé flutt í sameiginlega gagnasafnið,
- b) endurgjöf sem gefin er sem frjáls texti sé ekki send í sameiginlega gagnasafnið,
- c) vefföng þeirra vefsíðna sem endurgjöf er safnað frá séu send ásamt endurgjöfinni í sameiginlega gagnasafnið.

4. Ef þjónustuveitendur uppfylla skilyrði fyrir undanþáguna sem mælt er fyrir um í 3. mgr. 7. gr. skulu þeir tryggja að endurgjöf sem safnað er með spurningum sem svipar til þeirra sem eru í könnun sé send í sameiginlega gagnasafnið.

11. gr.

Aðgangur að og geymsla á endurgjöf notenda

1. Gögn um endurgjöf notenda skal geyma í sameiginlega gagnasafninu sem tengt er við sameiginlega lesborðið.

2. Framkvæmdastjórnin skal veita eftirfarandi aðgangsréttindi að þeirri endurgjöf notenda sem geymd er í sameiginlega gagnasafninu:
 - a) landsbundnir samræmingaraðilar og framkvæmdastjórnin skulu hafa aðgang að endurgjöf notenda, að undanskildum athugasemdum í formi frjáls texta,
 - b) þjónustuveitendur skulu hafa aðgang að endurgjöf notenda varðandi þjónustu sem þeir bera ábyrgð á, þ.m.t. athugasemdum í formi frjáls texta sem notendur leggja fram með því að nota sameiginlega tólið til endurgjafar.
3. Framkvæmdastjórnin skal tryggja að endurgjöf notenda sé geymd í sameiginlega gagnasafninu að hámarki í 3 ár og sé eytt sjálfkrafa eftir þetta tímabil.
4. Framkvæmdastjórnin skal tryggja að sameiginlega lesborðið geri notendum þess kleift að:
 - a) leita í endurgjöfinni, flokka hana og síá,
 - b) sýna hana á kortum og línuritum,
 - c) draga gögnin út í formi skýrslna og hala þau niður.

12. gr.

Ábyrgðarsvið

1. Þjónustuveitendur sem nota annars konar tól til endurgjafar notenda skulu bera ábyrgð á:
 - a) virkni sinna eigin tóla sem þeir nota til að safna endurgjöf notenda samkvæmt reglugerð (ESB) 2018/1724,
 - b) flutningi endurgjafar í sameiginlega gagnasafnið með samtengingarþjónustu sem framkvæmdastjórnin lætur í té, í einu lagi eða sérhverju öðru formi flutnings,
 - c) að uppfylla þær tæknilegu kröfur sem mælt er fyrir um í þessari reglugerð,
 - d) öryggi landsbundinna tóla sem safna og taka þátt í sendingu endurgjafar notenda.
2. Þjónustuveitendur sem nota sameiginlega tólið til endurgjafar notenda skulu bera ábyrgð á að bæta tenglum inn í það tól í samræmi við þessa reglugerð.
3. Framkvæmdastjórnin skal bera ábyrgð á:
 - a) virkni, öryggi og aðgengileika sameiginlega tólsins til endurgjafar notenda,
 - b) tenglum í sameiginlega tólið til endurgjafar sem skulu vera á vefsíðum á vettvangi Sambandsins,
 - c) virkni þeirrar samtengingarþjónustu sem um getur í b-lið 1. mgr.,
 - d) að viðhalda og tryggja tiltækileika grunnvirkis sem nauðsynlegt er til að taka á móti gagnaflutningum.

IV. KAFLI

Lokaákvæði

13. gr.

Persónuupplýsingar

1. Þjónustuveitendur, eða netstjórnendur í tilviki aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum, skulu tryggja að þær tölfraðilegu upplýsingar sem þeir taka saman og senda í sameiginlega gagnasafnið innihaldi engar persónuupplýsingar.
2. Sameiginlega tólið til endurgjafar notenda skal gera notendum kleift að leggja fram athugasemdir undir nafnleynd um reynslu sína af þeirri þjónustu sem veitt er um gáttina. Frjálsi textareiturinn skal innihalda viðvörðun til notenda um að láta ekki persónuupplýsingar fylgja.

14. gr.

Gildistaka

Reglugerð þessi öðlast gildi á tuttugasta degi eftir að hún birtist í Stjórnartíðindum Evrópusambandsins.

Hún kemur til framkvæmda frá og með 12. desember 2020.

Reglugerð þessi er bindandi í heild sinni og gildir í öllum aðildarríkjunum án frekari lögfestingar.

Gjört í Brussel 29. júlí 2020.

Fyrir hönd framkvæmdastjórnarinnar,

Ursula VON DER LEYEN

forseti.

I. VIÐAUKI

Vísar fyrir merkingar sem um getur í 3. mgr. 2. gr.

Þættir sem verða að vera hluti merkingaupplýsinga sem skulu koma fram í lýsigögnum vefsíðna sem eru hluti af sameiginlegu stafrænu gáttinni								
	Almennur hluti	Landskóði	Svæðisbundinn kóði (eftir atvikum)	Tegund þjónustu (*)	Tungumál sem síðan er á	Svið sem fellur undir I. viðauka við reglugerð (ESB) 2018/1724		Þjónusta sem fellur undir III. viðauka eða 7. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1724
	Sameiginleg stafræn gátt	Samkvæmt ISO 3166 –Alpha 2 kóða (EL fyrir Grikkland)	Samkvæmt NUTS 1-3 eða LAU		Samkvæmt ISO 639-1 Alpha 2 kóða	A-Q	01-09	Fullt heiti þjónustu
Vefsíður með upplýsingum um reglur, réttindi og skyldur	X	x	x	Upplýsingar	x	x	x	Á ekki við
Vefsíður með upplýsingum um málsmeðferðir	X	x	x	Málsmeðferð	x	x	x	Á ekki við
Vefsíður með upplýsingum um aðstoð eða þjónustu til lausnar á vandamálum	x	x	x	Aðstoð	x	Á ekki við	Á ekki við	x

(*) Ef síða inniheldur upplýsingar um fleiri en eina tegund þjónustu eða tekur til fleiri en eins upplýsingasviðs, verða allir viðeigandi þættir að vera á eða tengdir við þá síðu.

*II. VIÐAUKI***Tæknilegar kröfur sem um getur í 2. mgr. 3. gr. og 2. mgr. 10. gr.****Gagnasending**

Gátt fyrir forritaskil leiðir til forritaskila með REST-samskiptareglum. Hvert söfnunarkerfi þjónustuveitanda getur tengst við þessi forritaskil:

- 1) í rauntíma – engin takmörkun á fjölda tenginga,
- 2) reglulega, samkvæmt áætlun sem þjónustuveitandinn velur.

Öryggi forritaskila

Samskipti við gáttina fyrir forritaskil verða varin með forritaskilalykli. Hver þjónustuveitandi fær sérstakan forritaskilalykil. Þessi lykill gerir kleift að verja samskiptin (dulkóðun rásarinnar) og vita hvaða þjónustuveitandi er að senda gögn (sannvottun).

Forritaskilalyklar verða aðgengilegir í gegnum þar til ætlað vefforrit fyrir bakvinnslu. Hver þjónustuveitandi útbýr sinn lykil í vefforritinu, halar hann niður og setur upp á athafnasvæði sínu.

Kröfur sem gera kleift að senda gögn

Í þeim tilgangi að tryggja sjálfvirka sendingu skulu tólið til greiningar á vef sem um getur í 2. mgr. 3. gr. og ólíka tólið til endurgjafar notenda sem um getur í 2. mgr. 10. gr.:

- a) heimila sendingu gagna á JSON-sniði um forritaskil með REST-samskiptareglum,
- b) styðja öruggar tengingar með HTTP-samskiptareglum fram yfir SSL-samskiptareglur,
- c) styðja ISO 8601 fyrir framsetningu dagsetningar og tíma; gögn um dagsetningu og tíma skal gefa upp í samræmdum heimstíma,
- d) styðja einkvæmt auðkenni til sendinga; þjónustuveitandi sendir gögn með einkvæmu auðkenni sem látið er í té í gegnum forritaskilin; ef þjónustuveitandi ákveður að breyta þessum gögnum verður hann að senda leiðréttingu með sama einkvæma auðkenninu.

Tíðni sendinga tölfraðilegra upplýsinga ætti ekki að breyta uppbyggingu JSON-skrárinnar. Til dæmis gæti JSON-skráin innihaldið röð viðfanga (eitt fyrir hvert safn tölfraðilegra upplýsinga fyrir viðmiðunartímabilið), röð að lengd n.

Framkvæmdastjórnin skal láta í té ítarlega tæknilyngu á forritaskilunum fyrir endurgjöf notenda og tölfraðilegar upplýsingar um notendur.

*III. VIÐAUKI***Spurningar til endurgjafar notenda í sameiginlega tólinu til endurgjafar notenda sem um getur í a-lið 1. mgr. 6. gr.:**

- 1) Spurningar sem tengjast upplýsingum á vefsíðum
 - Fannstu það sem þú leitaðir að? (valkostir sem útiloka hvern annan: JÁ / NEI / AÐ HLUTA) [skyldubundinn reitur] (*)
 - Gefðu þessari síðu einkunn (stjörnu fjöldi: 1 til 5) [skyldubundinn reitur]
 - Hjálpaðu okkur að gera betur (frjáls textareitur) [valkvæður reitur]
- 2) Spurningar sem tengjast málsmeðferðum
 - Gefðu einkunn fyrir hversu auðvelt var að nota þessa málsmeðferð (stjörnu fjöldi: 1 til 5) [skyldubundinn reitur]
 - Hjálpaðu okkur að gera betur (frjáls textareitur) [valkvæður reitur]
- 3) Spurningar sem tengjast aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum
 - Gefðu veittri þjónustu einkunn (stjörnu fjöldi: 1 til 5) [skyldubundinn reitur]
 - Hjálpaðu okkur að gera betur (frjáls textareitur) [valkvæður reitur]

Tólið til endurgjafar notenda vegna upplýsinga og málsmeðferða verður gert í tveimur útgáfum: einni með frjálsum textareit og annari án hans, sem gerir þjónustuveitendum kleift að velja hvora skuli nota í samræmi við 2. mgr. 6. gr.

(*) Texti í hornklofum „[...]“ inniheldur upplýsingar um reiti sem verða notaðir í sameiginlega tólinu til endurgjafar notenda.