

KOMMISSJONENS GJENNOMFØRINGSFORORDNING (EU) 2020/1121**2025/EØS/12/72****av 29. juli 2020****om innsamling og utveksling av brukerstatistikk og tilbakemeldinger om tjenestene i den felles digitale portalen i samsvar med europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2018/1724(*)**

EUROPAKOMMISSJONEN HAR

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte,

under henvisning til europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2018/1724 av 2. oktober 2018 om opprettelse av en felles digital portal for å gi tilgang til opplysninger, prosedyrer og støtte- og problemløsningstjenester, og om endring av forordning (EU) nr. 1024/2012⁽¹⁾, særlig artikkel 24 nr. 4 og artikkel 25 nr. 5, og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) I artikkel 24 i forordning (EU) 2018/1724 er det fastsatt at vedkommende myndigheter i medlemsstatene og Kommisjonen skal sikre at det samles inn statistikk om brukernes besøk på den felles digitale portalen som er opprettet i samsvar med artikkel 2 nr. 1 i samme forordning («portalen»), og på nettsidene som portalen inneholder lenker til. I samme artikkel er det også fastsatt at vedkommende myndigheter, leverandørene av støtte- og problemløsningstjenester nevnt i artikkel 7 nr. 3 i forordning 32018/1724 og Kommisjonen skal samle inn og utveksle aggregerte data om antallet av, opprinnelsen til og emnet for anmodninger om støtte- og problemløsningstjenester og om den aktuelle svartiden.
- 2) I artikkel 25 i forordning (EU) 2018/1724 er det fastsatt at Kommisjonen skal stille et tilbakemeldingsverktøy til rådighet for brukerne av portalen som gjør at de anonymt kan kommentere kvaliteten på og tilgjengeligheten av tjenestene som tilbys via portalen, opplysningene som er tilgjengelige i den, og det felles brukergrensesnittet. I samme artikkel er det også fastsatt at Kommisjonen skal sikre at brukerne har tilgang til dette verktøyet fra alle nettsider som er en del av portalen. Den samme forpliktelsen gjelder for vedkommende myndigheter, med mindre de allerede har et brukertilbakemeldingsverktøy med lignende funksjonalitet på nettsidene sine.
- 3) Metoden og reglene for innsamling og utveksling av brukerstatistikk og brukertilbakemeldinger er samlet i én gjennomføringsrettsakt fordi dataene som omfattes, vil bli samlet inn og gjort tilgjengelige gjennom et felles kontrollpanel og et felles datalager. Dataene vil bli brukt samlet av de nasjonale koordinatorene og av Kommisjonen for å overvåke om tjenestene som leveres gjennom portalen, oppfyller kvalitetskriteriene, og for å forbedre funksjonaliteten til den felles digitale portalen.
- 4) For at det skal bli samlet inn brukerstatistikk og tilbakemeldinger som er sammenlignbare og kan brukes til formålene fastsatt i forordning (EU) 2018/1724, og for å gjøre det lett å se sammenhengen mellom dataene og den tilhørende tjenesten, er det nødvendig å angi hvilke kontekstdata som skal gjøres tilgjengelige sammen med brukerstatistikken og tilbakemeldingene. Disse kontekstdataene bør omfatte URL-adressen til den relevante nettsiden og informasjon om innholdet på den. Tjenesteleverandørene bør inkludere denne informasjonen som tagger i nettsidenes metadata eller innføre den direkte i lenkeregisteret. Kommisjonen bør bruke et verktøy som automatisk henter ut disse taggene fra nettsidene. Derfor bør taggene være strukturert og formatert på en måte som gjenkjennes av verktøyet.
- 5) For å lette innsamlingen i samsvar med artikkel 24 i forordning (EU) 2018/1724 av brukerstatistikk om brukernes besøk på nettsider som er tilgjengelige gjennom portalen, bør slik statistikk samles inn automatisk ved hjelp av verktøy for webdataanalyse og overføres til et felles datalager automatisk og regelmessig.
- 6) I tilfeller der det er behov for ytterligere tekniske presiseringer for å sikre samvirkingsevne mellom de nasjonale IKT-løsningene og de felles IT-verktøyene, bør Kommisjonen gi slike presiseringer i samråd med portalkoordineringsgruppen. De særlige driftsmessige tiltakene som er nødvendige for innsamling og overføring av data fra støtte- og problemløsningstjenestene, og de detaljerte spørsmålene i spørreundersøkelsen bør drøftes i portalkoordineringsgruppen.

(*) Denne unionsrettsakten, kunngjort i EUT L 245 av 30.7.2020, s. 3, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 334/2022 av 9. desember 2022 om endring av EØS-avtalens vedlegg X (Generelle tjenester), se EØS-tillegget til Den europeiske unions tidende nr. 48 av 29.6.2023, s. 75.

(1) EUT L 295 av 21.11.2018, s. 1.

- 7) I forordning (EU) 2018/1724 er 12. desember 2023 fastsatt som siste frist for digitalisering av prosedyrene oppført i forordningens vedlegg II. Før 12. desember 2023 bør derfor brukerstatistikk og tilbakemeldinger om disse prosedyrene bare samles inn for nettsider der forklaringen på en prosedyre er offentliggjort.
- 8) I forordning (EU) 2018/1724 er 12. desember 2022 fastsatt som siste frist for kommunale myndigheter til å gjøre informasjon, forklaringer og instruksjer tilgjengelige. Før 12. desember 2022 bør derfor kravene fastsatt i denne forordningen bare gjelde for kommunale nettsider som er meldt til lenkeregisteret forut for denne fristen.
- 9) Tatt i betraktning de ulike saksbehandlingssystemene som er i bruk, bør både automatisert og manuell innsamling av statistikkategoriene nevnt i artikkel 24 nr. 2 i forordning (EU) 2018/1724 være tillatt.
- 10) Den felles digitale portalen har som formål å gjøre det lettere for borgere og foretak å utøve sine rettigheter i det indre marked ved å gi brukervennlig tilgang til opplysninger om hvilke rettigheter og regler som gjelder for grensekryssende virksomhet. For å forstå de særlige behovene og interessene til brukere som driver grensekryssende virksomhet, bør det samles inn statistikk om disse brukernes bruk av tjenester som leveres gjennom portalen, for eksempel statistikk om fra hvilke land brukerne besøker portalens nettsider, og antall grensekryssende brukere som bruker portalens støtte- og problemløsningstjenester.
- 11) Leverandørene av støtte- og problemløsningstjenester som definert i denne forordningen bør registrere antallet anmodninger som dreier seg om de rettighetene, pliktene, reglene og prosedyrene fastsatt i unionsretten og nasjonal rett som får anvendelse på brukere som utøver eller har til hensikt å utøve sine rettigheter i det indre marked i medfør av unionsretten, innenfor de opplysningssområdene som er oppført i vedlegg I til forordning (EU) 2018/1724. Dersom en støtte- eller problemløsningstjeneste mottar anmodninger som faller utenfor virkeområdet for forordning (EU) 2018/1724, bør den så langt det er mulig, skjelne mellom slike anmodninger og anmodninger som gjelder områder omfattet av forordningen.
- 12) Dersom det allerede finnes støtte- og problemløsningstjenester som samler inn statistikk på grunnlag av gjeldende unionsrett eller etter avtale med Kommisjonen, bør leverandørene av disse tjenestene eller nettverksforvalterne sikre at statistikk som skal dekkes i samsvar med forordning (EU) 2018/1724, også samles inn og overføres til det felles datalageret.
- 13) Tjenesteleverandørene bør gi brukerne mulighet til å komme med tilbakemeldinger på alle nettsider som er del av portalen, uavhengig av om brukerne har gått inn på disse sidene fra det felles brukergrensesnittet nevnt i artikkel 2 nr. 1 i forordning (EU) 2018/1724 eller via en hvilken som helst webportal eller søkemotor.
- 14) For å sikre at tilbakemeldinger kan sammenlignes, er det behov for felles regler for overføring av bruker tilbakemeldinger om tjenestene som leveres gjennom portalen, til det felles datalageret. I tillegg bør tjenesteleverandørene enten kartlegge og korrelere spørsmålene og vurderingene som benyttes i deres egne brukertilbakemeldingsverktøy, med dem som benyttes i det felles verktøyet, eller tilpasse sine spørsmål og vurderinger der det er nødvendig. Tjenesteleverandørene bør ikke være forpliktet til å inkludere en lenke til spørreundersøkelsen med detaljerte spørsmål dersom deres alternative brukertilbakemeldingsverktøy allerede inkluderer lignende spørsmål. I slike tilfeller bør de også kartlegge og tilpasse disse spørsmålene til spørsmålene i den detaljerte spørreundersøkelsen som er en del av det felles brukertilbakemeldingsverktøyet.
- 15) Brukerne bør kunne gi tilbakemelding om hvor brukervennlig informasjonen om prosedyrer er, hvor enkelt det er å bruke nettbaserte prosedyrer som nevnt i artikkel 2 nr. 2 bokstav b) i forordning (EU) 2018/1724, og om det felles brukergrensesnittet nevnt i artikkel 2 nr. 1 i samme forordning. Tjenesteleverandørene bør kunne bestemme hva som er beste tid og sted til å oppfordre brukerne av prosedyrer til å gi tilbakemeldinger. De kan velge å inkludere en lenke til et tilbakemeldingsverktøy på en nettside der prosedyren kan startes, enten i bekreftelsen på at søknaden er mottatt, i resultatet av en prosedyre dersom resultatet vises til brukerne umiddelbart etter at forespørselen er sendt, eller på nettsiden med informasjon om prosedyren. Dersom det er to oppfordringer til å gi tilbakemelding på samme nettside, én om prosedyrens kvalitet og tilgjengelighet og en annen om informasjonen om denne prosedyren, bør formålet med å gi tilbakemelding om begge spørsmål forklares tydelig for å unngå forvirring.

- 16) Når det gjelder støtte- og problemløsningstjenester oppført i vedlegg III til og nevnt i artikkel 7 i forordning (EU) 2018/1724, bør oppfordringen til å gi tilbakemeldinger sendes til brukere som kan kontaktes digitalt, umiddelbart etter at tjenesten er levert. Dersom tjenesten er av en slik art at det kreves noe tid før løsningen eller rådene kan leveres, bør tjenestene kunne sende oppfordringen til å gi tilbakemelding en kort tid etter at det endelige svaret på anmodningen er gitt, slik at brukeren får mulighet til å kontrollere om løsningen eller rådene fungerer i praksis.
- 17) Innsamlingen og utvekslingen av brukerstatistikk og tilbakemeldinger i henhold til denne forordningen bør ikke omfatte behandling av personopplysninger⁽²⁾ om borgere og foretak som bruker de tjenestene som tilbys som en del av portalen. Det felles brukertilbakemeldingsverktøyet bør advare brukerne mot å oppgi personopplysninger i fritekstfeltet.
- 18) Kommisjonsbeslutning (EU, Euratom) 2017/46⁽³⁾ får anvendelse på det felles brukertilbakemeldingsverktøyet, på sammenkoplingstjenesten som gjør det mulig å overføre brukertilbakemeldingene når det alternative brukertilbakemeldingsverktøyet brukes, og på det felles datalageret.
- 19) Artikkel 24 nr. 1–3 og artikkel 25 nr. 1–4 i forordning (EU) 2018/1724 får anvendelse fra 12. desember 2020, og kravene fastsatt i denne forordningen bør derfor få anvendelse fra samme dato.
- 20) Tiltakene fastsatt i denne forordningen er i samsvar med uttalelse fra komiteen for den felles digitale portalen,

VEDTATT DENNE FORORDNINGEN:

KAPITTEL I

Alminnelige bestemmelser

Artikkel 1

Definisjoner

I denne forordningen menes med

- 1) «felles brukertilbakemeldingsverktøy» tilbakemeldingsverktøyet som Kommisjonen stiller til rådighet i henhold til artikkel 25 nr. 1 i forordning (EU) 2018/1724,
- 2) «alternativt brukertilbakemeldingsverktøy» ethvert annet tilbakemeldingsverktøy som har lignende funksjonalitet som det felles brukertilbakemeldingsverktøyet, og som er tilgjengelig på nettsidene til en vedkommende myndighet med henblikk på å overvåke tjenestenes kvalitet som nevnt i artikkel 25 nr. 4 i forordning (EU) 2018/1724, eller som er tilgjengelig for brukere av de støtte- og problemløsningstjenestene som er oppført i vedlegg III til og omhandlet i artikkel 7 i forordning (EU) 2018/1724,
- 3) «felles kontrollpanel» grensesnittet som gir tjenesteleverandører tilgang til portalens styringsfunksjoner, herunder tilgang til lenkeregisteret omhandlet i artikkel 19 i forordning (EU) 2018/1724,
- 4) «felles datalager» datahåndteringsverktøyet som er knyttet til det felles kontrollpanelet, og som gjør det mulig å samle inn, lagre, dele, analysere og vise brukerstatistikk og brukertilbakemeldinger som er samlet inn i samsvar med artikkel 24 og 25 i forordning (EU) 2018/1724,

⁽²⁾ Personopplysninger slik det er definert i europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger samt om oppheving av direktiv 95/46/EF (generell personvernforordning) (EUT L 119 av 4.5.2016, s. 1).

⁽³⁾ Kommisjonsbeslutning (EU, Euratom) 2017/46 av 10. januar 2017 om sikkerhet i kommunikasjons- og informasjonssystemer i Europakommisjonen (EUT L 6 av 11.1.2017, s. 40).

- 5) «tjenesteleverandører» alle de følgende:
- a) vedkommende myndigheter som definert i artikkel 3 nr. 4 i forordning (EU) 2018/1724,
 - b) Kommisjonen og Unionens organer, kontorer og byråer som yter informasjon, framgangsmåter og støtte- eller problemløsningstjenester som omfattes av forordning (EU) 2018/1724,
 - c) leverandører av støtte- og problemløsningstjenester som nevnt i artikkel 7 nr. 3 i forordning (EU) 2018/1724,
- 6) «nettverksforvalter» Kommisjonen og organer, kontorer og byråer i Unionen eller en enhet med ansvar for å samordne arbeidet til støtte- og problemløsningstjenester som utfører lignende oppgaver i alle eller i flertallet av medlemsstatene.

Artikkel 2

Kontekstdata

1. Sammen med dataene om brukerstatistikk og brukertilbakemeldinger som gjelder informasjonsnettsteder som portalen inneholder lenker til, skal tjenesteleverandørene overføre URL-adressen til den nettsiden som brukerstatistikken eller brukertilbakemeldingene gjelder.
2. Tjenesteleverandørene skal sørge for at kontekstdata, herunder beskrivende elementer som gjør det mulig å identifisere emnet som omhandles på den nettsiden URL-adressen viser til, overføres
 - a) som en del av metadataene fra alle sider som omfattes av portalen, strukturert og formatert på en slik måte at de kan gjenkjennes av verktøyet nevnt i nr. 4, eller
 - b) direkte til lenkeregisteret sammen med den relevante URL-adressen.
3. De beskrivende elementene nevnt i nr. 2 skal bestå av følgende indikatorer, som skal knyttes til de forskjellige typene av sider som angitt i vedlegg I:
 - a) medlemsstaten,
 - b) en regional eller lokal indikator dersom informasjonen som gis, bare gjelder regionalt eller lokalt,
 - c) språket som informasjonen på siden er skrevet på,
 - d) en markør som angir at siden er en del av portalen,
 - e) typen tjeneste eller tjenester som omhandles på siden: informasjon, prosedyre eller støtte- og problemløsningstjeneste,
 - f) en angivelse av emnet som omhandles, som angitt i vedlegg I til forordning (EU) 2018/1724, eller støtte- og problemløsningstjenesten som omfattes, som angitt i vedlegg III til nevnte forordning, eller som inngår i portalen i samsvar med artikkel 7 i nevnte forordning.
4. Kommisjonen skal stille et verktøy til rådighet for å hente ut disse taggene direkte fra de nettsidene som inngår i portalen, slik at informasjonen kan lagres i det felles datalageret sammen med de relevante URL-adressene.

KAPITTEL II

Statistikk

Artikkel 3

Innsamling og overføring av statistikk om informasjonstjenester

1. Alle tjenesteleverandører skal for alle de nettsidene med informasjon om regler og forpliktelser, om prosedyrer og om støtte- og problemløsningstjenester som er en del av portalen, og som de er ansvarlige for, samle inn og overføre statistikk om antall sidevisninger i rapporteringsperioden fordelt på
 - a) landene som brukerne besøker nettsiden fra,
 - b) typen enheter som brukes til å besøke nettsiden.
2. Tjenesteleverandørene skal sikre at verktøyet for webdataanalyse som brukes til å samle inn statistikken nevnt i nr. 1, oppfyller kravene til teknisk samvirkningsevne angitt i vedlegg II, slik at statistikken kan overføres automatisk til det felles datalageret.

3. Tjenesteleverandørene skal overføre statistikken nevnt i nr. 1 sammen med URL-adressen til de nettsidene statistikken gjelder, til det felles datalageret en gang per måned gjennom et programmeringsgrensesnitt utviklet av Kommisjonen.
4. Det skal automatisk sendes en bekreftelse på at overføringen er utført, eller et varsel dersom den ikke lykkes, til tjenesteleverandøren som har forsøkt å overføre statistikk til det felles datalageret i samsvar med nr. 3.

Artikkel 4

Innsamling, aggregering og overføring av statistikk om støtte- og problemløsningstjenester

1. I dette kapitlet menes med en anmodning om en støtte- og problemløsningstjeneste enhver anmodning sendt via et skjema på internett, en e-post eller et annet kommunikasjonsmiddel. Dersom en leverandør av en støtte- og problemløsningstjeneste eller nettverksforvalterne finner at det ikke lar seg gjøre å inkludere statistikk om anmodninger mottatt via telefonsamtaler, samtaletjenester på internett eller ved personlig oppmøte, skal de underrette Kommisjonen om dette.
 2. Leverandørene av støtte- og problemløsningstjenestene eller nettverksforvalterne skal overføre antallet anmodninger til det felles datalageret fordelt på anmodninger fra
 - a) borgere eller foretak,
 - b) brukere i en grensekryssende situasjon eller brukere i en nasjonal situasjon.
- Inndelingen av anmodninger i kategoriene nevnt i bokstav a) og b) får ikke anvendelse dersom tjenesten tilbys bare til en av de to brukerkategoriene nevnt i bokstav a) og b).
3. Ved anvendelse av nr. 2 bokstav b) menes med en bruker i en grensekryssende situasjon en bruker i en situasjon som ikke på alle måter er begrenset til én medlemsstat.
 4. Med henblikk på innsamling av statistikk om emnet for spesifikke anmodninger skal leverandøren av støtte- og problemløsningstjenesten eller en nettverksforvalter gi Kommisjonen en liste over kategorier av emner før tjenesten inkluderes i portalen.
 5. Svartiden skal regnes fra anmodningen mottas, til det gis endelig svar eller saken avsluttes, på samme grunnlag som de gjeldende fristene som skal overholdes, eller den gjennomsnittlige eller anslåtte tiden det tar å levere tjenesten, som nevnt i artikkel 11 nr. 1 bokstav d) i forordning (EU) 2018/1724.
 6. Svartidene skal angis som et gjennomsnitt, i antall kalenderdager, av svartidene over en periode på seks måneder.
 7. Statistikken skal samles inn og aggregeres for hver enkelt leverandør av støtte- og problemløsningstjenesten og skal angi tjenesteleverandørens medlemsstat. Kommisjonen skal avtale de nærmere prosedyrene for overføring av statistikk til det felles datalageret med leverandøren av støtte- og problemløsningstjenesten eller med en nettverksforvalter før tjenesten inkluderes i portalen.
 8. Leverandørene av støtte- og problemløsningstjenester eller nettverksforvalterne skal overføre den aggregerte statistikken to ganger i året. For perioden fra 1. januar til 30. juni skal den aggregerte statistikken overføres innen 31. august, og for perioden fra 1. juli til 31. desember skal den overføres innen 28. februar det påfølgende året, med mindre annet er avtalt med Kommisjonen.

Artikkel 5

Tilgang til og lagring av statistikk

1. Statistikken som aggregeres og overføres i samsvar med dette kapitlet, skal oppbevares i det sentrale datalageret i høyst tre år fra overføringsdatoen. Den skal slettes automatisk etter at denne perioden har løpt ut.

Slettingen gjelder ikke de dataene som gjøres tilgjengelige for offentligheten i samsvar med artikkel 24 nr. 3 siste punktum i forordning (EU) 2018/1724.

2. Kommisjonen skal sikre at det felles kontrollpanelet gjør det mulig for de nasjonale koordinatorene, tjenesteleverandørene og Kommisjonen å

- a) søke i, sortere og filtrere dataene,
- b) visualisere dataene i grafer og diagrammer,
- c) trekke ut dataene i form av rapporter og laste dem ned.

KAPITTEL III

Brukertilbakemeldinger

Artikkel 6

Funksjonalitet i det felles brukertilbakemeldingsverktøyet

1. Det felles brukertilbakemeldingsverktøyet nevnt i artikkel 25 nr. 1 i forordning (EU) nr. 2018/1724 skal inneholde følgende elementer:

- a) Spørsmål for å be om brukertilbakemeldinger og brukervurderinger samt et fritekstfelt som er relevant for nettsidene med informasjon, prosedyrer og støtte- og problemløsningstjenester, som angitt i vedlegg III.
- b) Spørreundersøkelser med detaljerte spørsmål om kvaliteten på informasjonen, de nettbaserte prosedyrene og støtte- og problemløsningstjenestene, som brukerne skal oppfordres til å delta i når de har gitt den innledende tilbakemeldingen.
- c) Automatisk overføring av brukertilbakemeldingene til det felles datalageret.
- d) Registrering og overføring av URL-adressen til den nettsiden som brukertilbakemeldingen gjelder, sammen med brukertilbakemeldingen.

2. Til innsamling av brukertilbakemeldinger om informasjon og prosedyrer skal tjenesteleverandørene kunne velge mellom en versjon av brukertilbakemeldingsverktøyet som har fritekstfelt, og en versjon som ikke har det.

3. Kommisjonen skal sikre at det felles kontrollpanelet sender regelmessige e-poster til alle tjenesteleverandørene som bruker det felles brukertilbakemeldingsverktøyet for å minne dem på at de kan lese tilbakemeldingene om sine tjenester i det felles kontrollpanelet.

4. Kommisjonen skal gjøre det felles brukertilbakemeldingsverktøyet tilgjengelig på alle Unionens offisielle språk.

Artikkel 7

Funksjonalitet i det alternative brukertilbakemeldingsverktøyet

1. Alternative brukertilbakemeldingsverktøy som brukes av tjenesteleverandører, skal inneholde

- a) lignende spørsmål som og et vurderingssystem som gir sammenlignbare resultater med det som benyttes i det felles brukertilbakemeldingsverktøyet, og når det gjelder støtte- og problemløsningstjenester, et felt der brukerne kan skrive kommentarer i fritekst,
- b) lenker til de spørreundersøkelsene som er inkludert i det felles brukertilbakemeldingsverktøyet, i samsvar med typen tjeneste,
- c) en funksjon stilt til rådighet av Kommisjonen som gjør det mulig å overføre tilbakemeldingsdataene sammen med URL-adressene til de nettsidene som tilbakemeldingene gjelder, til det felles datalageret.

Ved innsamling av brukertilbakemeldinger om informasjon og prosedyrer skal tjenesteleverandørene kunne velge om de vil inkludere et fritekstfelt eller ikke.

2. Når en bruker sender inn svar på spørsmålene nevnt i nr. 1 bokstav a), skal brukeren få en bekreftelsesmelding med en oppfordring til å gi mer detaljerte kommentarer ved å klikke på en lenke som nevnt i nr. 1 bokstav b). Lenken skal dirigere brukerne til en side i det felles brukertilbakemeldingsverktøyet som inneholder en spørreundersøkelse om overholdelse av kvalitetskravene fastsatt i forordning (EU) 2018/1724.

3. Nr. 1 bokstav b) og nr. 2 får ikke anvendelse dersom en tjenesteleverandør allerede samler inn tilbakemeldinger om lignende spørsmål som i spørreundersøkelsen.

Artikkel 8

Innsamling av brukertilbakemeldinger om nettbaserte prosedyrer

Tjenesteleverandørene skal integrere det felles brukertilbakemeldingsverktøyet eller et alternativt brukertilbakemeldingsverktøy på en slik måte at det er enkelt for brukerne å gi tilbakemelding enten etter at anmodningen er sendt, eller dersom de til slutt velger å ikke å sende en anmodning.

Artikkel 9

Innsamling av brukertilbakemeldinger om støtte- og problemløsningstjenester

Leverandørene av støtte- og problemløsningstjenester skal sikre at de brukerne av deres tjenester som kan nås med digitale midler, får en oppfordring til å gi tilbakemelding om den mottatte tjenesten, som sendes enten i forbindelse med det endelige svaret fra leverandøren av støtte- og problemløsningstjenesten eller innen en kort periode deretter, som ikke skal overstige ti virkedager.

Artikkel 10

Overføring av brukertilbakemeldinger

1. Alle tilbakemeldinger som gis av brukere via det felles brukertilbakemeldingsverktøyet, skal så snart brukerne har gitt dem, overføres automatisk til det felles datalageret sammen med URL-lenkene omhandlet i artikkel 2.

2. Tjenesteleverandører som samler inn tilbakemeldinger gjennom et alternativt brukertilbakemeldingsverktøy, skal bruke funksjonen nevnt i artikkel 7 nr. 1 bokstav c) og skal oppfylle kravene til teknisk samvirkingsevne fastsatt i vedlegg II for å gjøre det mulig å overføre brukertilbakemeldingene så snart brukerne har gitt dem, og på samme tid til de nasjonale mottakerne av brukertilbakemeldinger og det felles datalageret.

Alternativt skal de asynkront og i bulk overføre alle tilbakemeldinger som er gitt i løpet av en kalendermåned, innen fem virkedager etter utgangen av den kalendermåned.

3. Tjenesteleverandører som bruker et alternativt brukertilbakemeldingsverktøy, skal sikre at

- a) det bare er tilbakemeldinger om spørsmål og med vurderinger som svarer til dem i det felles brukertilbakemeldingsverktøyet, som overføres til det felles datalageret,
- b) tilbakemeldinger som gis som fritekst, ikke overføres til det felles datalageret,
- c) URL-adressene til de nettsidene som brukertilbakemeldingene samles inn fra, overføres til det felles datalageret sammen med tilbakemeldingene.

4. Dersom tjenesteleverandører kvalifiserer til unntaket fastsatt i artikkel 7 nr. 3, skal de sikre at tilbakemeldingene om spørsmål som ligner dem som inngår i en spørreundersøkelse, overføres til det felles datalageret.

Artikkel 11

Tilgang til og lagring av brukertilbakemeldinger

1. Dataene om brukertilbakemeldinger skal lagres i det felles datalageret som er knyttet til det felles kontrollpanelet.

2. Kommisjonen skal gi følgende tilgangsrettigheter til brukertilbakemeldingene som er lagret i det felles datalageret:
 - a) Nasjonale koordinatorene og Kommisjonen skal ha tilgang til brukertilbakemeldingene, med unntak av fritekstkommentarer.
 - b) Tjenesteleverandørene skal ha tilgang til brukertilbakemeldinger om tjenester de er ansvarlige for, herunder fritekstkommentarer fra brukere av det felles tilbakemeldingsverktøyet.
3. Kommisjonen skal sikre at brukertilbakemeldingene lagres i det felles datalageret i høyst tre år og deretter slettes automatisk.
4. Kommisjonen skal sikre at det felles kontrollpanelet gjør det mulig for brukerne å
 - a) søke i, sortere og filtrere tilbakemeldingene,
 - b) visualisere dem i diagrammer og grafer,
 - c) trekke ut dataene i form av rapporter og laste dem ned.

Artikkel 12

Ansvarsområder

1. Tjenesteleverandører som bruker alternative brukertilbakemeldingsverktøy, skal ha ansvar for
 - a) at deres egne verktøy til innsamling av brukertilbakemeldinger i samsvar med forordning (EU) 2018/1724 fungerer,
 - b) overføring av tilbakemeldingene til det felles datalageret gjennom sammenkoplingstjenesten som stilles til rådighet av Kommisjonen, i bulk eller ved enhver annen form for overføring,
 - c) overholdelse av de tekniske kravene fastsatt i denne forordningen,
 - d) sikkerheten i de nasjonale verktøyene som brukes til innsamling og overføring av brukertilbakemeldingene.
2. Tjenesteleverandører som bruker det felles brukertilbakemeldingsverktøyet, skal ha ansvar for å sette inn lenker til det verktøyet i samsvar med denne forordningen.
3. Kommisjonen skal ha ansvar for
 - a) at det felles brukertilbakemeldingsverktøyet fungerer, er sikkert og er tilgjengelig,
 - b) de lenkene til det felles tilbakemeldingsverktøyet som skal finnes på Unionens nettsider,
 - c) at sammenkoplingstjenesten nevnt i nr. 1 bokstav b) fungerer.
 - d) vedlikehold av den infrastrukturen som er nødvendig for å motta dataoverføringer, og å sikre at den er tilgjengelig.

KAPITTEL IV

Sluttbestemmelser

Artikkel 13

Personopplysninger

1. Tjenesteleverandørene, eller nettverksforvalterne når det gjelder støtte- og problemløsningstjenester, skal sikre at statistikken de aggregerer og overfører til det felles datalageret, ikke inneholder personopplysninger.
2. Det felles brukertilbakemeldingsverktøyet skal gi brukerne mulighet til anonymt å kommentere sine erfaringer med de tjenestene som leveres via portalen. Fritekstfeltet skal inneholde en advarsel til brukerne om ikke å oppgi personopplysninger.

*Artikkel 14***Ikrafttredelse**

Denne forordningen trer i kraft den 20. dagen etter at den er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

Den får anvendelse fra 12. desember 2020.

Denne forordningen er bindende i alle deler og kommer direkte til anvendelse i alle medlemsstater.

Utferdiget i Brussel 29. juli 2020.

For Kommisjonen

Ursula VON DER LEYEN

President

Indikatorer omhandlet i artikkel 2 nr. 3

	Elementer som må inngå i taggene som skal inkluderes i metadataene for nettsidene i den felles digitale portalen							
	<i>Generisk del</i>	<i>Landkode</i>	<i>Regional eller lokal kode (dersom relevant)</i>	<i>Type tjeneste(*)</i>	<i>Språk på siden</i>	<i>Område omfattet av vedlegg I til forordning (EU) 2018/1724</i>		<i>Tjeneste omfattet av vedlegg III til eller artikkel 7 i forordning (EU) 2018/1724</i>
	Felles digital portal (SDG)	Etter ISO 3166 – tobokstavskode (EL for Hellas)	Etter NUTS 1-3 eller LAU		Etter ISO 639-1, tobokstavskode	A–Q	01–09	Fullt navn på tjenesten
Nettsider med informasjon om regler, rettigheter og forpliktelser	X	x	x	Informasjon	x	x	x	Ikke relevant
Nettsider med informasjon om prosedyrer	X	x	x	Prosedyre	x	x	x	Ikke relevant
Nettsider med informasjon om støtte- og problemløsingstjenester	x	x	x	Støtte	x	Ikke relevant	Ikke relevant	x

(*) Dersom en side inneholder informasjon om mer enn én type tjeneste eller omfatter mer enn ett informasjonsområde, må alle relevante elementer være inkludert på eller knyttet til siden.

*VEDLEGG II***Tekniske krav nevnt i artikkel 3 nr. 2 og artikkel 10 nr. 2****Dataoverføring**

En portal for programmeringsgrensesnittet (API) vil gi tilgang til en REST-API (REST = Representational State Transfer). Hver tjenesteleverandørs innsamlingssystem kan kalle opp denne API-en

- 1) i sanntid – uten begrensning av antall oppkall,
- 2) regelmessig, etter en tidsplan valgt av tjenesteleverandøren.

API-sikkerhet

Kommunikasjon med API-portalen vil bli sikret gjennom en API-nøkkel. Hver tjenesteleverandør vil ha sin egen API-nøkkel. Denne nøkkelen vil gjøre det mulig å sikre kommunikasjonen (kryptering av kanalen) og å fastslå hvilken tjenesteleverandør som sender data (autentisering).

API-nøkklene vil være tilgjengelige i en egen, bakenforliggende webapplikasjon. Hver tjenesteleverandør vil generere sin nøkkel i webapplikasjonen, laste den ned og installere den hos seg.

Krav som muliggjør dataoverføring

For å sikre automatisk overføring skal webanalyseverktøyet nevnt i artikkel 3 nr. 2 og det alternative brukertilbakemeldingsverktøyet nevnt i artikkel 10 nr. 2

- a) tillate overføring av data i JSON-format via REST-API-er,
- b) støtte sikre forbindelser med HTTP (Hypertext Transfer Protocol) over SSL (Secure Sockets Layer),
- c) støtte ISO 8601 for angivelse av dato og klokkeslett. Data om dato og klokkeslett skal uttrykkes i koordinert universell tid (UTC),
- d) støtte en unik identifikator for overføringer. Tjenesteleverandøren sender dataene med en unik identifikator som tildeles via API-en. En tjenesteleverandør som bestemmer seg for å endre disse dataene, må sende en rettelse med samme unike identifikator.

Hyppigheten av overføring av statistikk bør ikke endre strukturen i JSON-filen. JSON-filen kan for eksempel inneholde en matrise med objekter (ett objekt per sett med statistikk for referanseperioden), en matrise med lengde n.

Kommisjonen skal gi en detaljert teknisk beskrivelse av API-en for brukertilbakemeldinger og brukerstatistikk.

VEDLEGG III

Spørsmål til bruk i det felles brukertilbakemeldingsverktøyet, som nevnt i artikkel 6 nr. 1 bokstav a):

- 1) Spørsmål om informasjon på nettsider
 - Fant du det du lette etter? (gjensidig utelukkende svaralternativer: JA/NEI/DELVIS) *[obligatorisk felt](*)*
 - Gi en vurdering av denne siden (fra 1 til 5 stjerner) *[obligatorisk felt]*
 - Hjelp oss å bli bedre (fritekstfelt) *[valgfritt felt]*
- 2) Spørsmål i forbindelse med prosedyrer
 - Gi en vurdering av hvor enkelt det var å bruke denne prosedyren (fra 1 til 5 stjerner) *[obligatorisk felt]*
 - Hjelp oss å bli bedre (fritekstfelt) *[valgfritt felt]*
- 3) Spørsmål i forbindelse med støtte- og problemløsningstjenester
 - Gi en vurdering av tjenesten som ble levert (fra 1 til 5 stjerner) *[obligatorisk felt]*
 - Hjelp oss å bli bedre (fritekstfelt) *[valgfritt felt]*

Brukertilbakemeldingsverktøyet for informasjon og prosedyrer vil bli utarbeidet i to versjoner, én med og én uten fritekstfelt, slik at tjenesteleverandørene kan velge hvilken de vil bruke, i samsvar med artikkel 6 nr. 2.

(*) Teksten i hakeparentes, «[...]», inneholder informasjon om feltene som vil bli brukt i det felles brukertilbakemeldingsverktøyet.