

KOMMISSIONENS GENNEMFØRELSESFORORDNING (EU) 2020/1121**af 29. juli 2020****om indsamling og udveksling af brugerstatistik og -feedback vedrørende de tjenester, der leveres via den fælles digitale portal i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1724****(EØS-relevant tekst)**

EUROPA-KOMMISSIONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde,

under henvisning til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1724 af 2. oktober 2018 om oprettelse af en fælles digital portal, der giver adgang til oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, og om ændring af forordning (EU) nr. 1024/2012 ⁽¹⁾, særlig artikel 24, stk. 4, og artikel 25, stk. 5, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Det følger af artikel 24 i forordning (EU) 2018/1724, at medlemsstaternes kompetente myndigheder og Kommissionen skal sikre, at der indsamles statistikker i forbindelse med brugerbesøg på den fælles digitale portal, som blev oprettet i medfør af artikel 2, stk. 1, i nævnte forordning (»portalen«), og på de websider, som portalen linker til. Det følger ligeledes, at kompetente myndigheder, udbydere af bistands- og problemløsningstjenester (jf. artikel 7, stk. 3, i forordning (EU) 2018/1724) og Kommissionen skal indsamle og i aggregeret form udveksle antallet og oprindelsen af samt emnet for anmodninger om bistands- og problemløsningstjenester sammen med deres responstid.
- (2) Det følger af artikel 25 i forordning (EU) 2018/1724, at Kommissionen skal stille et redskab til rådighed for brugerne af portalen, så de anonymt kan fremsætte bemærkninger om kvaliteten og tilgængeligheden af de tjenester, der leveres via portalen, af de oplysninger, der gøres tilgængelige deri, og af den fælles brugergrænseflade. Det følger ligeledes, at Kommissionen skal sikre, at brugerne har adgang til dette redskab via alle de websider, som indgår i portalen. Samme forpligtelse gælder tillige for de kompetente myndigheder, medmindre de allerede har indført et andet brugerfeedbackredskab med tilsvarende funktionaliteter på deres websider.
- (3) Metoden og reglerne for indsamling og udveksling af brugerstatistik og -feedback kombineres i én enkelt gennemførelsesretsakt, fordi de pågældende data skal indsamles og gøres tilgængelige via et fælles dashboard og et fælles dataregister. Dataene vil blive kombineret og anvendt af de nationale koordinatore og Kommissionen til at overvåge, hvorvidt de tjenester, der leveres via portalen, opfylder kvalitetskriterierne, og til at forbedre den fælles digitale portals funktionalitet.
- (4) For at indsamle brugerstatistik og -feedback, som er sammenlignelig og anvendelig til de formål, der er anført i forordning (EU) 2018/1724, og for at gøre det muligt at henhøre dataene til den tilknyttede tjeneste, er det nødvendigt at angive, hvilke kontekstdata der skal gøres tilgængelige sammen med brugerstatistikken og -feedbacken. Disse kontekstdata bør omfatte den pågældende websides URL samt oplysninger om sidens indhold. Tjenesteudbydere bør medtage disse oplysninger i form af datamærker i websidernes metadata eller indsætte oplysningerne direkte i linkfortegnelsen. Kommissionen bør benytte et redskab til automatiseret indsamling af datamærker fra websiden. Med henblik herpå bør datamærkerne struktureres og formateres på en måde, som redskabet kan aflæse.
- (5) For at muliggøre indsamling af brugerstatistik vedrørende brugernes besøg på de websider, der kan tilgås via portalen, jf. artikel 24 i forordning (EU) 2018/1724, bør denne statistik indsamles automatisk via webdataanalyseværktøjer og automatisk og regelmæssigt indberettes til et fælles dataregister.
- (6) I tilfælde, hvor der er behov for yderligere tekniske præciseringer for at sikre interoperabilitet mellem de nationale IKT-løsninger og de fælles it-værktøjer, bør Kommissionen foretage sådanne præciseringer i samråd med portalkoordineringsgruppen. De særlige operationelle foranstaltninger, der er nødvendige for indsamling og indberetning af data fra bistands- og problemløsningstjenester, samt de uddybende spørgsmål bør drøftes af portalkoordineringsgruppen.

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

- (7) Ved forordning (EU) 2018/1724 er der fastsat en senere frist den 12. december 2023 for digitalisering af de procedurer, der er anført i bilag II til nævnte forordning. Inden den 12. december 2023 bør brugerstatistik og -feedback vedrørende sådanne procedurer således kun indsamles i forbindelse med websider, hvor forklaringen til en procedure offentliggøres.
- (8) Ved forordning (EU) 2018/1724 er der fastsat en senere frist den 12. december 2022 for de kommunale myndigheders tilvejebringelse af oplysninger, forklaringer og vejledninger. Inden den 12. december 2022 bør kravene i nævnte forordning kun finde anvendelse på kommunale websider, der er tilføjet til linkfortegnelsen forud for denne frist.
- (9) Under hensyntagen til de forskellige sagsbehandlingssystemer, der benyttes, bør der gives mulighed for både automatisk og manuel indsamling af de statistiske kategorier, der er omhandlet i artikel 24, stk. 2, i forordning (EU) 2018/1724.
- (10) Den fælles digitale portal har til formål at gøre det lettere for borgere og virksomheder at udøve deres rettigheder på det indre marked ved at give brugervenlig adgang til oplysninger om, hvilke rettigheder og regler der gælder for grænseoverskridende aktiviteter. For at forstå de grænseoverskridende brugeres særlige behov og interesser bør der indsamles statistik vedrørende disse brugeres anvendelse af de tjenester, der leveres via portalen, såsom statistik om de lande, hvorfra brugerne besøger portalens websider, og om antallet af grænseoverskridende brugere, der benytter portalen til bistand og problemløsning.
- (11) Udbydere af bistands- og problemløsningstjenester som defineret i denne forordning bør registrere antallet af anmodninger, der vedrører de rettigheder, forpligtelser, regler og procedurer, der er fastsat i EU-retten og national lovgivning, og som finder anvendelse på brugere, der udøver eller har til hensigt at udøve deres rettigheder i medfør af EU-retten på området det indre marked, på de informationsområder, der er anført i bilag I til forordning (EU) 2018/1724. Hvis en bistands- eller problemløsningstjeneste modtager anmodninger, der falder uden for anvendelsesområdet for forordning (EU) 2018/1724, bør den så vidt muligt sondre mellem sådanne anmodninger og anmodninger vedrørende de områder, der er omfattet af nævnte forordning.
- (12) Hvis bistands- og problemløsningstjenesterne allerede foretager indsamling af statistik på grundlag af eksisterende EU-ret eller efter overenskomst med Kommissionen, bør udbyderne af bistands- og problemløsningstjenester eller netadministratoren sikre, at også statistik, der skal være omfattet i henhold til forordning (EU) 2018/1724, indsamles og overføres til det fælles dataregister.
- (13) Tjenesteudbyderne bør give brugerne mulighed for at afgive feedback på alle de websider, der indgår i portalen, uanset om brugerne har fået adgang til disse sider via den fælles brugergrænseflade, der er omhandlet i artikel 2, stk. 1, i forordning (EU) 2018/1724, eller via en webportal eller en søgemaskine.
- (14) For at sikre, at feedbacken er sammenlignelig, er der behov for fælles regler for indsendelse af brugerfeedback om de tjenester, der leveres via portalen, til det fælles dataregister. Derudover bør tjenesteudbyderne enten kortlægge og sammenholde de besvarelser på spørgsmål og karaktergivning, der anvendes i deres egne brugerfeedbackredskaber, med dem i det fælles brugerfeedbackredskab eller ved behov tilpasse deres spørgsmål og karaktergivningssystem. Tjenesteudbyderne bør ikke være forpligtet til at medtage et link til spørgeundersøgelsen med uddybende spørgsmål, såfremt deres alternative brugerfeedbackredskaber allerede indeholder lignende spørgsmål. I sådanne tilfælde bør de også kortlægge og tilpasse disse spørgsmål til den uddybende spørgeundersøgelse, der indgår i det fælles brugerfeedbackredskab.
- (15) Brugere bør kunne afgive feedback om brugervenligheden af oplysningerne om procedurer og om, hvor nemt det er at anvende onlineprocedurer, jf. artikel 2, stk. 2, litra b), i forordning (EU) 2018/1724, og den fælles brugergrænseflade, der er omhandlet i artikel 2, stk. 1, i nævnte forordning. Tjenesteudbyderne bør selv kunne vælge, hvor og hvornår de ønsker at opfordre brugere af procedurer til at afgive feedback. De kan eventuelt vælge at indsætte et link til et feedbackredskab på en webside, hvorfra proceduren kan iværksættes, i bekræftelsen af modtagelse af ansøgningen, i resultatet af en procedure, hvis dette vises til brugerne umiddelbart efter indgivelsen af anmodningen, eller på websiden med onlineoplysninger om proceduren. Hvis der på én og samme webside findes to opfordringer til at afgive feedback (én vedrørende procedurens kvalitet og tilgængelighed og en anden vedrørende oplysninger om den pågældende procedure) bør formålet med at afgive feedback om begge spørgsmål klart forklares for at undgå at forvirre brugeren.

- (16) I tilfælde af de bistands- og problemløsningstjenester, der er opført i bilag III og omhandlet i artikel 7 i forordning (EU) 2018/1724, bør opfordringen til at afgive feedback sendes til brugere, der kan kontaktes digitalt, umiddelbart efter at tjenesten er leveret. Hvis tjenestens art fordrer længere tid for at levere løsningen eller rådgivningen, bør det være muligt at sende opfordringen til at afgive feedback kort efter det endelige svar på anmodningen, således at brugeren får mulighed for at kontrollere, om løsningen eller rådgivningen fungerer i praksis.
- (17) Indsamling og udveksling af brugerstatistik og -feedback i henhold til denne forordning bør ikke indebære behandling af personoplysninger ⁽²⁾ om borgere og virksomheder, der benytter de tjenester, der udbydes via portalen. Det fælles brugerfeedbackredskab bør advare brugerne om ikke at afgive nogen personoplysninger i fritextfeltet.
- (18) Kommissionens afgørelse (EU, Euratom) 2017/46 ⁽³⁾ finder anvendelse på det fælles brugerfeedbackredskab, på den sammenkoblingstjeneste, der muliggør indsendelse af brugerfeedback, hvis det alternative brugerfeedbackredskab anvendes, og på det fælles dataregister.
- (19) Artikel 24, stk. 1, 2 og 3, og artikel 25, stk. 1-4, i forordning (EU) 2018/1724 anvendes fra den 12. december 2020, og kravene i nærværende forordning bør derfor også anvendes fra denne dato.
- (20) Foranstaltningerne i denne forordning er i overensstemmelse med udtalelsen fra udvalget for den fælles digital portal

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

KAPITEL I

Almindelige bestemmelser

Artikel 1

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- 1) »fælles brugerfeedbackredskab«: det feedbackredskab, som Kommissionen stiller til rådighed i henhold til artikel 25, stk. 1, i forordning (EU) 2018/1724
- 2) »alternativt brugerfeedbackredskab«: ethvert andet feedbackredskab, der har funktionaliteter svarende til det fælles brugerfeedbackredskab, og som er tilgængeligt på en kompetent myndigheds webside med henblik på at overvåge kvaliteten af tjenesteydelser, jf. artikel 25, stk. 4, i forordning (EU) 2018/1724, eller som er tilgængeligt for brugere af de bistands- og problemløsningstjenester, der er anført i bilag III, og som er omhandlet i artikel 7 i forordning (EU) 2018/1724
- 3) »fælles dashboard«: den grænseflade, der giver tjenesteudbydere adgang til portalens administrative funktionaliteter, herunder adgang til linkfortegnelsen som omhandlet i artikel 19 i forordning (EU) 2018/1724
- 4) »fælles dataregister«: det dataforvaltningsværktøj, der er knyttet til det fælles dashboard, som muliggør indsamling, lagring, udveksling, analyse og visning af brugerstatistik og -feedback, der er indsamlet i overensstemmelse med artikel 24 og 25 i forordning (EU) 2018/1724

⁽²⁾ Personoplysninger som defineret i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

⁽³⁾ Kommissionens afgørelse (EU, Euratom) 2017/46 af 10. januar 2017 om kommunikations- og informationssystemernes sikkerhed i Europa-Kommissionen (EUT L 6 af 11.1.2017, s. 40).

- 5) »tjenesteudbydere«:
- kompetente myndigheder som omhandlet i artikel 3, stk. 4, i forordning (EU) 2018/1724
 - Kommissionen og EU-organer, -kontorer og -agenturer, der leverer oplysninger, procedurer og bistands- eller problemløsningstjenester, der er omfattet af forordning (EU) 2018/1724
 - udbydere af bistands- og problemløsningstjenester, jf. artikel 7, stk. 3, i forordning (EU) 2018/1724
- 6) »netadministrator«: Kommissionen og EU-organer, -kontorer og -agenturer eller en enhed, der er ansvarlig for at koordinere bistands- og problemløsningstjenester, som varetager tilsvarende opgaver i samtlige eller et flertal af medlemsstaterne.

Artikel 2

Kontekstdata

- Sammen med de data om brugerstatistik og -feedback, der vedrører websider, som portalen indeholder links til, skal tjenesteudbyderne indsende URL'en til den webside, som brugerstatistikken eller -feedbacken vedrører.
- Tjenesteudbyderne sikrer, at kontekstdata, herunder beskrivende elementer, der gør det muligt at identificere det emne, der er omfattet af den webside, som URL'en vedrører, indsendes på følgende måde:
 - som en del af metadataene for alle de sider, der indgår i portalen, der er struktureret og formateret på en sådan måde, at det kan aflæses af det redskab, der er omhandlet i stk. 4, eller
 - direkte i linkfortegnelsen sammen med den relevante URL.
- De i stk. 2 omhandlede beskrivende elementer skal bestå af følgende indikatorer, der skal sammenkobles med de forskellige typer sider, jf. bilag I:
 - den pågældende medlemsstat
 - en regional eller lokal indikator, hvis oplysningerne kun gælder regionalt eller lokalt
 - det sprog, som oplysningerne på siden gives på
 - en markør, der angiver, at siden indgår i portalen
 - de(n) type(r) tjenesteydelser, der er omfattet på siden: oplysninger, procedurer eller bistands- og problemløsningstjenester
 - angivelse af det emne, der er omhandlet i bilag I til forordning (EU) 2018/1724, eller den bistands- og problemløsningstjeneste, der er omhandlet i bilag III til nævnte forordning, eller som indgår i portalen, jf. forordningens artikel 7.
- Kommissionen tilvejebringer et redskab til at indsamle datamærker direkte fra de websider, der indgår i portalen, til lagring i det fælles dataregister sammen med de relevante URL'er.

KAPITEL II

Statistik

Artikel 3

Indsamling og indberetning af statistik vedrørende oplysningstjenester

- Samtlige tjenesteudbydere indsamler og indsender oplysninger om regler og forpligtelser, om procedurer og om bistands- og problemløsningstjenester, der indgår i portalen, og som de er ansvarlige for, om antal sidebesøg under undersøgelsesperioden med oplysninger om regler og forpligtelser, opdelt på:
 - de lande, hvorfra brugerne har besøgt websiden, og
 - den type udstyr, der blev anvendt til at besøge websiden.
- Tjenesteudbyderne sikrer, at det webdataanalyseværktøj, der anvendes til at indsamle den statistik, der er omhandlet i stk. 1, opfylder de tekniske interoperabilitetskrav, der er anført i bilag II, for at muliggøre automatisk indberetning af statistik til det fælles dataregister.

3. Tjenesteudbydere indberetter den statistik, der er omhandlet i stk. 1, sammen med de URL'er, som statistikken vedrører, til det fælles dataregister én gang om måneden gennem en programmeringsgrænseflade for applikationer, som Kommissionen har udviklet.
4. En tjenesteudbyder, der har forsøgt at indberette statistik til det fælles dataregister i henhold til stk. 3, modtager en automatisk bekræftelse på, at indsendelsen er gennemført, eller en fejlmeddelelse om, at overførslen er mislykkedes.

Artikel 4

Indsamling, aggregering og indberetning af statistik vedrørende bistands- og problemløsningstjenester

1. I dette kapitel forstås ved anmodning om en bistands- og problemløsningstjeneste enhver anmodning, der indgives via en onlineformular, e-mail eller andre kommunikationsmidler. Hvis udbydere af bistands- og problemløsningstjenester eller netadministratorer konstaterer, at det ikke er muligt at medtage statistik vedrørende anmodninger, som de har modtaget telefonisk, via chat eller ved personligt fremmøde, underretter de Kommissionen herom.
2. Udbydere af bistands- og problemløsningstjenester eller netadministratorer meddeler antallet af anmodninger til det fælles dataregister opdelt på anmodninger:
 - a) fra borgere eller virksomheder
 - b) fra brugere, der befinder sig i en grænseoverskridende situation, eller fra brugere, der befinder sig i en national situation.Opdelingen af anmodninger i de kategorier, der er omhandlet i litra a) og b), finder ikke anvendelse, hvis tjenesteydelsen kun udbydes til den ene af de to kategorier af brugere, der er omhandlet i litra a) og b).
3. I forbindelse med stk. 2, litra b), forstås ved en bruger, der befinder sig i en grænseoverskridende situation, en bruger i en situation, som ikke i alle henseender er begrænset til én enkelt medlemsstat.
4. Med henblik på indsamling af statistikker om de specifikke anmodninger, der er indkommet, forelægger udbyderen af bistands- og problemløsningstjenesten eller en netadministrator Kommissionen en fortegnelse over emnekategorier, inden den pågældende tjeneste medtages i portalen.
5. Responstiden regnes fra modtagelsen af anmodningen til den endelige besvarelse eller afslutning af sagen på samme grundlag som de gældende frister eller det gennemsnitlige eller forventede tidsrum, der er nødvendigt for at levere den tjenesteydelse, der er omhandlet i artikel 11, stk. 1, litra d), i forordning (EU) 2018/1724.
6. Responstiden angives som gennemsnit af responstiderne i en periode på seks måneder.
7. Statistikken indsamles og aggregeres for hver enkelt udbyder af bistands- og problemløsningstjenesterne med angivelse af tjenesteudbyderens medlemsstat. Kommissionen aftaler de nærmere bestemmelser for indberetning af statistik til det fælles dataregister med udbyderen af bistands- og problemløsningstjenesten eller med en netadministrator, inden tjenesten medtages i portalen.
8. Udbydere af bistands- og problemløsningstjenester eller netadministratoren indberetter de aggregerede statistikker to gange om året. For perioden fra 1. januar til 30. juni indberettes de aggregerede statistikker senest den 31. august og for perioden fra 1. juli til 31. december senest den 28. februar det følgende år, medmindre andet aftales med Kommissionen.

Artikel 5

Adgang til og lagring af statistik

1. Statistik, der aggregeres og indberettes i overensstemmelse med dette kapitel, opbevares i det fælles dataregister i højst 3 år fra indsendelsesdatoen. Disse data slettes automatisk efter udløbet af denne periode.
- Sletningen finder ikke anvendelse på de data, der stilles til rådighed for offentligheden i overensstemmelse med artikel 24, stk. 3, sidste punktum, i forordning (EU) 2018/1724.

2. Kommissionen sikrer, at det fælles dashboard giver de nationale koordinatore, tjenesteudbydere og Kommissionen mulighed for at:
 - a) søge efter, sortere og filtrere data
 - b) visualisere data i figurer og diagrammer
 - c) udtrække data i form af rapporter og downloade disse.

KAPITEL III

Brugerfeedback

Artikel 6

Det fælles brugerfeedbackredskabs funktionaliteter

1. Det fælles brugerfeedbackredskab, der er omhandlet i artikel 25, stk. 1, i forordning (EU) 2018/1724, skal indeholde følgende elementer:
 - a) spørgsmål med henblik på at indhente brugerfeedback, karaktergivning fra brugerne og et fritekstfelt vedrørende websiderne med oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, jf. bilag III
 - b) spørgeundersøgelser med uddybende spørgsmål om kvaliteten af oplysninger, onlineprocedurer og bistands- og problemløsningstjenester, som brugeren opfordres til at besvare efter at have afgivet feedback for første gang
 - c) automatisk indsendelse af brugerfeedback til det fælles dataregister
 - d) registrering og indsendelse af URL'en til den webside, som brugerfeedbacken vedrører, sammen med selve brugerfeedbacken.
2. Med henblik på indhentning af brugerfeedback om oplysninger og procedurer skal tjenesteudbydere kunne vælge mellem en version af det fælles feedbackredskab med eller uden et fritekstfelt.
3. Kommissionen sikrer, at det fælles dashboard regelmæssigt udsender e-mailmeddelelser til alle de tjenesteudbydere, der benytter det fælles brugerfeedbackredskab, for at minde dem om, at de på det fælles dashboard kan læse feedback om deres tjenester.
4. Kommissionen stiller det fælles brugerfeedbackredskab til rådighed på alle Unionens officielle sprog.

Artikel 7

De alternative brugerfeedbackredskabers funktionaliteter

1. Alternative brugerfeedbackredskaber, som anvendes af tjenesteudbydere, skal indeholde:
 - a) lignende spørgsmål og et karaktergivningssystem, der giver resultater, der muliggør sammenligning med det, der anvendes i det fælles brugerfeedbackredskab, og for bistands- og problemløsningstjenester et fritekstfelt, der giver brugerne mulighed for at fremsætte bemærkninger i form af fritekst
 - b) links til de spørgeundersøgelser, der indgår i det fælles brugerfeedbackredskab alt efter tjenestens art
 - c) en mekanisme, som Kommissionen tilvejebringer, og som giver mulighed for at indsende feedbackdata sammen med URL'en til de websider, som feedbacken vedrører, til det fælles dataregister.

Med henblik på indhentning af brugerfeedback om oplysninger og procedurer skal tjenesteudbydere kunne vælge, om de ønsker at medtage en fritekstfelt eller ej.

2. Når en bruger har indsendt sine svar på de spørgsmål, der er omhandlet i stk. 1, litra a), modtager brugeren en bekræftelsesmeddelelse med en opfordring til at fremsætte uddybende bemærkninger ved at klikke på et link, som omhandlet i stk. 1, litra b). Linket skal føre brugeren videre til en side om det fælles brugerfeedbackredskab, der indeholder en spørgeundersøgelse om, hvorvidt kvalitetskravene i forordning (EU) 2018/1724 er opfyldt.

3. Stk. 1, litra b), og stk. 2 finder ikke anvendelse, hvis en tjenesteudbyder allerede har indhentet besvarelser på spørgsmål, der ligner de spørgsmål, der indgår i spørgeundersøgelsen.

Artikel 8

Indhentning af brugerfeedback om onlineprocedurer

Tjenesteudbyderne inkorporerer det fælles brugerfeedbackredskab eller et alternativt brugerfeedbackredskab på en sådan måde, at brugerne nemt kan afgive feedback, enten efter at have indgivet anmodningen, eller hvis de i sidste ende ikke ønsker at indgive en anmodning.

Artikel 9

Indhentning af brugerfeedback fra modtagere af bistands- eller problemløsningstjenester

Udbydere af bistands- og problemløsningstjenester sikrer, at brugerne af deres tjenester, som kan kontaktes digitalt, modtager en opfordring til at afgive feedback om den modtagne tjeneste, som indsendes enten i forbindelse med den endelige besvarelse fra udbyderen af bistands- eller problemløsningstjenesten eller kort tid derefter (denne periode må ikke overstige ti arbejdsdage).

Artikel 10

Indsendelse af brugerfeedback

1. Al feedback, som brugerne har indsendt via det fælles brugerfeedbackredskab, indsendes automatisk sammen med de URL-links, der er omhandlet i artikel 2, til det fælles dataregister, så snart feedbacken er afgivet.

2. Tjenesteudbydere, der indhenter feedback via et alternativt brugerfeedbackredskab, benytter den mekanisme, der er omhandlet i artikel 7, stk. 1, litra c), og skal opfylde de tekniske interoperabilitetskrav, der er anført i bilag II, for at muliggøre samtidig indsendelse af brugerfeedback, så snart den er afgivet, til den nationale modtager af brugerfeedback og til det fælles dataregister.

Alternativt indsender de asynkront og bundtvis al feedback, der er afgivet i løbet af en kalendermåned, senest fem arbejdsdage efter udgangen af den pågældende kalendermåned.

3. Tjenesteudbydere, der anvender et alternativt brugerfeedbackredskab, skal sikre, at:

- a) kun besvarelser på spørgsmål og karaktergivning svarende til det fælles brugerfeedbackredskab indsendes til det fælles dataregister
- b) feedback i form af fritekst ikke indsendes til det fælles dataregister
- c) URL'erne til de websider, hvorfra der indhentes feedback, indsendes sammen med feedbacken til det fælles dataregister.

4. Hvis tjenesteudbyderne er berettigede til den undtagelse, der er omhandlet i artikel 7, stk. 3, skal de sikre, at besvarelser af spørgsmål, der kan sidestilles med dem, der indgår i en spørgeundersøgelse, indsendes til det fælles dataregister.

Artikel 11

Adgang til og lagring af brugerfeedback

1. Dataene om brugerfeedback lagres i det fælles dataregister, der er knyttet til det fælles dashboard.

2. Kommissionen giver følgende adgangsrettigheder til den brugerfeedback, der er lagret i det fælles dataregister:
 - a) nationale koordinatore og Kommissionen skal have adgang til brugerfeedback med undtagelse af bemærkninger i form af fritekst
 - b) tjenesteudbydere skal have adgang til brugerfeedback om de tjenester, som de er ansvarlige for, herunder bemærkninger i form af fritekst, som brugerne har indsendt via det fælles feedbackredskab.
3. Kommissionen sikrer, at brugerfeedbacken lagres i det fælles dataregister i højst 3 år og automatisk slettes efter udløbet af denne periode.
4. Kommissionen sikrer, at det fælles dashboard giver brugerne mulighed for at:
 - a) søge efter, sortere og filtrere feedback
 - b) visualisere feedback i figurer og diagrammer
 - c) udtrække feedback i form af rapporter og downloade disse.

Artikel 12

Ansvarsområder

1. Tjenesteudbydere, der anvender alternative brugerfeedbackredskaber, er ansvarlige for:
 - a) driften af de redskaber, hvorigennem de indhenter brugerfeedback i henhold til forordning (EU) 2018/1724
 - b) indsendelse af feedback til det fælles dataregister via den sammenkoblingstjeneste, som Kommissionen stiller til rådighed, bundtvis eller i enhver anden form for indsendelse
 - c) opfyldelsen af de tekniske krav, der er fastsat i denne forordning
 - d) sikkerheden ved de nationale værktøjer til at indhente og medvirke til indsendelse af brugerfeedback.
2. De tjenesteudbydere, der anvender det fælles brugerfeedbackredskab, er ansvarlige for at indsætte links til redskabet i overensstemmelse med denne forordning.
3. Kommissionen er ansvarlig for:
 - a) drift, sikkerhed og tilgængelighed af det fælles brugerfeedbackredskab
 - b) de links til det fælles feedbackredskab, der skal medtages på EU's websider
 - c) driften af den sammenkoblingstjeneste, der er omhandlet i stk. 1, litra b)
 - d) vedligeholdelse af den infrastruktur, der er nødvendig for indsendelse af oplysninger, samt sikring af adgangen hertil.

KAPITEL IV

Afsluttende bestemmelser

Artikel 13

Personoplysninger

1. Tjenesteudbyderne eller — for bistands- og problemløsningstjenester — netadministratorerne sikrer, at den statistik, der aggregeres og indberettes til det fælles dataregister, ikke indeholder personoplysninger.
2. Det fælles brugerfeedbackredskab giver brugerne mulighed for anonymt at fremsætte bemærkninger om deres erfaringer med de tjenester, der leveres via portalen. Fritekstfeltet skal indeholde en advarsel til brugerne om ikke at afgive nogen personoplysninger.

*Artikel 14***Ikrafttræden**

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Den finder anvendelse fra den 12. december 2020.

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den 29. juli 2020.

På Kommissionens vegne
Ursula VON DER LEYEN
Formand

Indikatorer for datamærker, jf. artikel 2, stk. 3

Obligatoriske elementer, der skal indgå i de datamærker, der skal medtages i metadataene for de websider, der indgår i den fælles digitale portal								
	Generisk del	Landekode	Subnational kode (hvis relevant)	Type tjenesteydelse (*)	Sidens sprog	Område, der er omfattet af bilag I til forordning (EU) 2018/1724		Tjenesteydelse, der er omfattet af bilag III til forordning (EU) 2018/1724 eller artikel 7 i nævnte forordning
	Fælles digital portal	ISO-kode 3166 alpha 2 (EL for Grækenland)	NUTS 1-3 eller LAU		ISO-kode 639-1 alpha 2	A-Q	01-09	Tjenesteydelsens fulde betegnelse
Websider med oplysninger om regler, rettigheder og forpligtelser	X	x	x	Oplysninger	x	x	x	Ikke relevant
Websider med oplysninger om procedurer	X	x	x	Procedure	x	x	x	Ikke relevant
Websider med oplysninger om bistands- eller problemløsningstjenester	x	x	x	Bistand	x	Ikke relevant	Ikke relevant	x

(*) Hvis en side indeholder oplysninger om mere end én type tjenesteydelse eller omfatter mere end ét informationsområde, skal alle relevante elementer medtages på eller annoteres til denne side.

BILAG II

Tekniske krav, jf. artikel 3, stk. 2, og artikel 10, stk. 2**Indsendelse af data**

En API-portal (API = Application Programming Interface) vil eksponere en REST-API (REST = Representational State Transfer). Hver tjenesteudbyders system til dataindsamling kan tilkobles til denne API:

- 1) i realtid — ingen begrænsning på antallet af tilkoblinger
- 2) regelmæssigt — i henhold til et skema, som tjenesteudbyderen har valgt.

API-sikkerhed

Kommunikationen med API-portalen sikres ved hjælp af en API-nøgle. Hver tjenesteudbyder får en unik API-nøgle. Denne nøgle gør det muligt at sikre kommunikationen (kryptering af kanalen) og at fastslå, hvilken tjenesteudbyder der sender data (autentifikation).

API-nøglerne fås via en særlig backoffice-webapplikation. Hver tjenesteudbyder genererer sin nøgle på webapplikationen, downloader den og installerer den lokalt.

Krav for indsendelse af data

For at sikre automatisk indsendelse af data skal webanalyseværktøjet, jf. artikel 3, stk. 2, og det alternative brugerfeedbackkredskab, jf. artikel 10, stk. 2, opfylde følgende krav:

- a) kunne muliggøre indsendelse af data i JSON-format (JSON = JavaScript Object Notation) via REST-API
- b) understøtte sikre HTTP-forbindelser (HTTP = Hyper-Text Transfer Protocol) via SSL (SSL = Secure Sockets Layer)
- c) understøtte ISO 8601 til angivelse af dato og klokkeslæt. Dato og klokkeslæt skal angives i koordineret verdenstid (UTC-tid)
- d) understøtte en unik identifikator ved indsendelser. Tjenesteudbyderen indsender dataene via en push-anmodning ved brug af en unik identifikator, der leveres via API'en. Hvis en tjenesteudbyder beslutter at ændre disse data, skal den indsende en push-anmodning om korrektion med brug af den samme unikke identifikator.

Hyppigheden af indsendelse af statistiske data må ikke ændre på JSON-filens struktur. Eksempelvis kan JSON-filen indeholde et array med objekter (ét objekt pr. statistiksæt for referenceperioden), et array med længden n

Kommissionen giver en detaljeret teknisk beskrivelse af API'en til brugerfeedback og -statistik.

BILAG III

Brugerfeedbackspørgsmål i det fælles brugerfeedbackværktøj, jf. artikel 6, stk. 1, litra a):

- 1) Spørgsmål vedrørende oplysninger på websiderne
 - Fandt du det, du ledte efter? (gensidigt udelukkende svarmuligheder: JA/NEJ/DELVIS) [obligatorisk] (*)
 - Giv karakter for denne side (karaktergivning: fra 1 til 5 stjerner) [obligatorisk]
 - Hjælp os til at blive bedre (fritekstfelt) [ikke obligatorisk]
- 2) Spørgsmål vedrørende procedurer
 - Giv karakter for, hvor nemt det var at anvende denne procedure (karaktergivning: fra 1 til 5 stjerner) [obligatorisk]
 - Hjælp os til at blive bedre (fritekstfelt) [ikke obligatorisk]
- 3) Spørgsmål vedrørende bistands- og problemløsningstjenester
 - Giv karakter for den modtagne tjenesteydelse (karaktergivning: fra 1 til 5 stjerner) [obligatorisk]
 - Hjælp os til at blive bedre (fritekstfelt) [ikke obligatorisk]

Brugerfeedbackredskabet vedrørende oplysninger og procedurer vil forefindes i to versioner: en version med fritekstfelt og en version uden fritekstfelt. Tjenesteudbyderne kan selv vælge, hvilken version de ønsker, jf. artikel 6, stk. 2.

(*) Teksten i kantet parentes »[...]« indeholder oplysninger til felterne, som vil blive medtaget i det fælles brugerfeedbackredskab.
