

ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2020/1121 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 29ης Ιουλίου 2020

για τη συλλογή και την ανταλλαγή στατιστικών στοιχείων και ανατροφοδότησης των χρηστών σχετικά με τις υπηρεσίες της ενιαίας ψηφιακής θύρας, σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1724 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης,

Έχοντας υπόψη τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1724 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 2ας Οκτωβρίου 2018, για τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής θύρας με σκοπό την παροχή πρόσβασης σε πληροφορίες, σε διαδικασίες και σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2012⁽¹⁾, και ιδίως το άρθρο 24 παράγραφος 4 και το άρθρο 25 παράγραφος 5,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Το άρθρο 24 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 απαιτεί από τις αρμόδιες αρχές των κρατών μελών και την Επιτροπή να εξασφαλίζουν ότι συλλέγονται στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις επισκέψεις των χρηστών στην ενιαία ψηφιακή θύρα που θεσπίστηκε δυνάμει του άρθρου 2 παράγραφος 1 του εν λόγω κανονισμού (στο εξής: θύρα) και στις ιστοσελίδες στις οποίες παραπέμπει η θύρα. Απαιτεί επίσης από τις αρμόδιες αρχές, τους παρόχους υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 και την Επιτροπή να συλλέγουν και να ανταλλάσσουν, συγκεντρωτικά, στοιχεία που αφορούν τον αριθμό, την προέλευση και το αντικείμενο των αιτημάτων για υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, καθώς και τον χρόνο απόκρισης στα εν λόγω αιτήματα.
- (2) Το άρθρο 25 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 απαιτεί από την Επιτροπή να προσφέρει στους χρήστες της θύρας εύχρηστο εργαλείο ανατροφοδότησης που τους δίνει τη δυνατότητα να διατυπώσουν τα σχόλιά τους ανώνυμα σχετικά με την ποιότητα και τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της θύρας, των πληροφοριών που διατίθενται σε αυτήν και της κοινής διεπαφής χρήστη. Απαιτεί επίσης από την Επιτροπή να μεριμνά ώστε να παρέχεται στους χρήστες πρόσβαση στο ανωτέρω εργαλείο από όλες τις ιστοσελίδες που αποτελούν μέρος της θύρας. Η ίδια υποχρέωση ισχύει για τις αρμόδιες αρχές, εκτός εάν παρέχουν ήδη στις ιστοσελίδες τους άλλο εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών με παρόμοιες λειτουργίες.
- (3) Η μέθοδος και οι κανόνες για τη συλλογή και την ανταλλαγή των στατιστικών στοιχείων των χρηστών και της ανατροφοδότησης από τους χρήστες συνδυάζονται σε μία ενιαία εκτελεστική πράξη διότι τα δεδομένα θα συλλέγονται και θα καθίστανται προσβάσιμα μέσω μιας κοινής πύλης και ενός κοινού αποθετηρίου δεδομένων. Τα δεδομένα θα χρησιμοποιούνται συνδυαστικά από τους εθνικούς συντονιστές και από την Επιτροπή για να παρακολουθούν εάν οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της θύρας ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις ποιότητας και για να βελτιώνουν τη λειτουργικότητα της ενιαίας ψηφιακής θύρας.
- (4) Με σκοπό τη συλλογή στατιστικών στοιχείων και ανατροφοδότησης των χρηστών που να μπορούν να συγκριθούν και να χρησιμοποιηθούν για τους σκοπούς που ορίζονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1724, καθώς και για τη διευκόλυνση της αντιστοίχισης μεταξύ των δεδομένων και της συναφούς υπηρεσίας, είναι απαραίτητο να διευκρινιστούν τα δεδομένα πλαισίου που πρέπει να καταστούν διαθέσιμα μαζί με τα στατιστικά στοιχεία και την ανατροφοδότηση των χρηστών. Τα εν λόγω δεδομένα πλαισίου πρέπει να περιλαμβάνουν τη διεύθυνση URL και πληροφορίες σχετικά με το περιεχόμενο της συναφούς ιστοσελίδας. Οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να περιλαμβάνουν αυτές τις πληροφορίες ως ετικέτες στα μεταδεδομένα των ιστοσελίδων ή να τις εισάγουν απευθείας στο αποθετήριο συνδέσμων. Η Επιτροπή πρέπει να χρησιμοποιεί ένα εργαλείο για την αυτοματοποιημένη ανάκτηση των πληροφοριών με ετικέτα από τις ιστοσελίδες. Για το σκοπό αυτό, οι πληροφορίες με ετικέτα πρέπει να είναι δομημένες και μορφοποιημένες με τρόπο που να αναγνωρίζονται από το εργαλείο.
- (5) Για τη διευκόλυνση της συλλογής των στατιστικών στοιχείων που αφορούν τις επισκέψεις των χρηστών σε ιστοσελίδες προσβάσιμες μέσω της θύρας, βάσει του άρθρου 24 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724, τα εν λόγω στατιστικά στοιχεία πρέπει να συλλέγονται μέσω εργαλείων ανάλυσης επιγραμμικών δεδομένων με αυτοματοποιημένο τρόπο και να μεταδίδονται σε ένα κοινό αποθετήριο δεδομένων αυτόματα και τακτικά.
- (6) Σε περιπτώσεις όπου απαιτούνται περαιτέρω τεχνικές διευκρινίσεις για τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των εθνικών λύσεων ΠΠΕ και των κοινών εργαλείων ΠΠ, η Επιτροπή πρέπει να παρέχει τις σχετικές διευκρινίσεις κατόπιν διαβούλευσης με τη συντονιστική ομάδα της θύρας. Η συντονιστική ομάδα της θύρας πρέπει να εξετάσει τις ειδικές λειτουργικές ρυθμίσεις που απαιτούνται για τη συλλογή και τη διαβίβαση των δεδομένων από τους παρόχους υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων καθώς και τις λεπτομερείς ερωτήσεις της έρευνας.

(¹) ΕΕ L 295 της 21.11.2018, σ. 1.

- (7) Ο κανονισμός (ΕΕ) 2018/1724 ορίζει ως καταληκτική προθεσμία για την ψηφιοποίηση των διαδικασιών που παρατίθενται στο παράρτημα II την 12η Δεκεμβρίου 2023. Κατά συνέπεια, πριν από τις 12 Δεκεμβρίου 2023, τα στατιστικά στοιχεία και η ανατροφοδότηση των χρηστών που αφορούν τις εν λόγω διαδικασίες πρέπει να συλλέγονται μόνο σε σχέση με τις ιστοσελίδες στις οποίες δημοσιεύεται επεξήγηση της διαδικασίας.
- (8) Ο κανονισμός (ΕΕ) 2018/1724 ορίζει ως καταληκτική προθεσμία για την παροχή πληροφοριών, επεξηγήσεων και οδηγιών από τις δημοτικές αρχές την 12η Δεκεμβρίου 2022. Κατά συνέπεια, πριν από τις 12 Δεκεμβρίου 2022, οι απαιτήσεις που ορίζονται στον παρόντα κανονισμό πρέπει να ισχύουν μόνο για ιστοσελίδες των δημοτικών αρχών που κοινοποιούνται στο αποθετήριο συνδέσμων πριν από την ανωτέρω ημερομηνία.
- (9) Λαμβάνοντας υπόψη τα διαφορετικά συστήματα διεκπεραίωσης υποθέσεων που χρησιμοποιούνται, πρέπει να επιτραπεί τόσο η αυτοματοποιημένη όσο και η μη αυτοματοποιημένη συλλογή των στατιστικών στοιχείων των κατηγοριών που αναφέρονται στο άρθρο 24 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724.
- (10) Σκοπός της ενιαίας ψηφιακής θύρας είναι να διευκολύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην άσκηση των δικαιωμάτων τους στην ενιαία αγορά, παρέχοντας φιλική προς το χρήστη πρόσβαση σε πληροφορίες για τα δικαιώματα και τους κανόνες που διέπουν τις διασυνοριακές δραστηριότητες. Για την κατανόηση των ειδικών αναγκών και ενδιαφερόντων των διασυνοριακών χρηστών, πρέπει να συλλέγονται στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη χρήση των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της θύρας από τους εν λόγω χρήστες, όπως στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις χώρες από τις οποίες οι χρήστες επισκέπτονται τις ιστοσελίδες της θύρας και αριθμός των διασυνοριακών χρηστών που αναζητούν βοήθεια από τους παρόχους υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων της θύρας.
- (11) Οι πάροχοι υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που ορίζονται στον παρόντα κανονισμό πρέπει να συλλέγουν τον αριθμό των αιτημάτων που αφορούν τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις, τους κανόνες και τις διαδικασίες που ορίζονται στην ενωσιακή και εθνική νομοθεσία που εφαρμόζεται σε χρήστες που ασκούν ή προτίθενται να ασκήσουν τα δικαιώματά τους που απορρέουν από την ενωσιακή νομοθεσία στο πεδίο της εσωτερικής αγοράς, στους τομείς πληροφοριών που παρατίθενται στο παράρτημα I του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724. Σε περίπτωση που ένας πάροχος υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων λάβει αιτήματα που δεν επιπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724, πρέπει να κάνει διάκριση μεταξύ των αιτημάτων αυτών και των αιτημάτων που αφορούν τομείς που καλύπτονται από τον ανωτέρω κανονισμό, στο μέτρο του δυνατού.
- (12) Σε περίπτωση που οι πάροχοι υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων συλλέγουν ήδη στατιστικά στοιχεία βάσει υφιστάμενης ενωσιακής νομοθεσίας ή ρυθμίσεων με την Επιτροπή, οι πάροχοι υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων ή οι διαχειριστές του δικτύου πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα στατιστικά στοιχεία που πρέπει να καλύπτονται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1724 συλλέγονται και διαβιβάζονται επίσης στο κοινό αποθετήριο δεδομένων.
- (13) Οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να δίνουν στους χρήστες τη δυνατότητα να αφήνουν την ανατροφοδότησή τους σε όλες τις ιστοσελίδες που είναι μέρος της θύρας, ανεξάρτητα από το εάν οι χρήστες επισκέφθηκαν τις σελίδες αυτές από την κοινή διεπαφή χρήστη που αναφέρεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 ή μέσω οποιασδήποτε διαδικτυακής πύλης ή μηχανής αναζήτησης.
- (14) Για τη διασφάλιση της συγκρισιμότητας της ανατροφοδότησης, απαιτούνται κοινοί κανόνες για τη διαβίβαση της ανατροφοδότησης που αφήνουν οι χρήστες σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της πύλης στο κοινό αποθετήριο δεδομένων. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει είτε να καταγράφουν και να συσχετίζουν τις ερωτήσεις και αξιολογήσεις ανατροφοδότησης που χρησιμοποιούνται στα δικά τους εργαλεία ανατροφοδότησης με αυτές του κοινού εργαλείου ανατροφοδότησης ή να προσαρμόζουν τις ερωτήσεις και τις αξιολογήσεις τους όπου είναι απαραίτητο. Οι πάροχοι υπηρεσιών δεν πρέπει να υποχρεώνονται να περιλαμβάνουν σύνδεσμο στην έρευνα με λεπτομερείς ερωτήσεις, εάν τα εναλλακτικά εργαλεία τους για την ανατροφοδότηση από τους χρήστες περιλαμβάνουν ήδη παρόμοιες ερωτήσεις. Σε ανάλογες περιπτώσεις, πρέπει επίσης να καταγράφουν και να προσαρμόζουν τις εν λόγω ερωτήσεις σε αυτές της λεπτομερούς έρευνας που είναι μέρος του κοινού εργαλείου ανατροφοδότησης των χρηστών.
- (15) Οι χρήστες πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν ανατροφοδότηση για τη φιλικότητα προς τον χρήστη των πληροφοριών σχετικά με διαδικασίες και για την ευκολία χρήσης των επιγραμμικών διαδικασιών που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 και της κοινής διεπαφής χρήστη που αναφέρεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 του εν λόγω κανονισμού. Οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να μπορούν να αποφασίζουν για την ιδανική ώρα και το ιδανικό μέρος για να καλούν τους χρήστες των διαδικασιών να δίνουν ανατροφοδότηση. Μπορεί να επιλέξουν να προσθέσουν ένα σύνδεσμο σε ένα εργαλείο ανατροφοδότησης σε μια ιστοσελίδα όπου μπορεί να γίνει η έναρξη της διαδικασίας, στη βεβαίωση παραλαβής της εφαρμογής, στο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας, εάν προβάλλεται στους χρήστες αμέσως μετά την υποβολή του αιτήματος ή στην ιστοσελίδα με τις επιγραμμικές πληροφορίες για τη διαδικασία. Σε περίπτωση που υπάρχουν ενδεχομένως δύο προσκλήσεις για την παροχή ανατροφοδότησης σε μια ιστοσελίδα: η μία για την ποιότητα και τη διαθεσιμότητα της διαδικασίας και η άλλη για τις πληροφορίες σχετικά με αυτή τη διαδικασία που διατίθενται στη θύρα, ο σκοπός της παροχής ανατροφοδότησης και στις δύο περιπτώσεις πρέπει να επεξηγείται με σαφήνεια ώστε να μην προκαλείται σύγχυση στο χρήστη.

- (16) Στην περίπτωση των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που παρατίθενται στο παράρτημα III και αναφέρονται στο άρθρο 7 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724, η πρόσκληση για την παροχή ανατροφοδότησης πρέπει να σταλεί στους χρήστες με τους οποίους μπορεί να υπάρξει επικοινωνία μέσω ψηφιακών μέσων αμέσως μετά την παροχή της υπηρεσίας. Εάν η φύση της υπηρεσίας απαιτεί την παρέλευση ενός χρονικού διαστήματος για την εφαρμογή της λύσης ή συμβουλής, πρέπει να επιτραπεί στις υπηρεσίες να στείλουν την πρόσκληση για την παροχή ανατροφοδότησης λίγο μετά την παροχή της τελικής απάντησης στο αίτημα, καθώς με αυτόν τον τρόπο δίνεται η δυνατότητα στον χρήστη να διαπιστώσει κατά πόσον η λύση ή η συμβουλή εφαρμόζεται πρακτικά.
- (17) Η συλλογή και ανταλλαγή των στατιστικών στοιχείων των χρηστών και της ανατροφοδότησης από τους χρήστες σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό δεν πρέπει να περιλαμβάνει την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ⁽²⁾ των πολιτών και επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που προσφέρονται στο πλαίσιο της θύρας. Το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών πρέπει να προειδοποιεί τους χρήστες να μην παρέχουν κανένα δεδομένο προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο ελεύθερου κειμένου.
- (18) Η απόφαση (ΕΕ, Ευρατόμ) 2017/46 της Επιτροπής ⁽³⁾ ισχύει για το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών, την υπηρεσία διασύνδεσης που επιτρέπει τη διαβίβαση της ανατροφοδότησης των χρηστών όταν χρησιμοποιείται το εναλλακτικό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών και το κοινό αποθετήριο δεδομένων.
- (19) Το άρθρο 24 παράγραφος 1, 2 και 3 και το άρθρο 25 παράγραφος 1 έως 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 ισχύουν από την 12η Δεκεμβρίου 2020, κατά συνέπεια οι απαιτήσεις που ορίζονται στον παρόντα κανονισμό πρέπει επίσης να ισχύουν από την εν λόγω ημερομηνία.
- (20) Τα μέτρα που προβλέπονται στον παρόντα κανονισμό είναι σύμφωνα με τη γνώμη της επιτροπής ενιαίας ψηφιακής θύρας,

ΕΞΕΛΩΣΕ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ I

Γενικές διατάξεις

Άρθρο 1

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- 1) «κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών»: το εργαλείο ανατροφοδότησης που παρέχεται από την Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 25 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724,
- 2) «εναλλακτικό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών»: οποιοδήποτε άλλο εργαλείο ανατροφοδότησης που έχει παρόμοιες λειτουργίες με το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών και παρέχεται στην ιστοσελίδα αρμόδιας αρχής για σκοπούς παρακολούθησης της ποιότητας των υπηρεσιών, όπως αναφέρεται στο άρθρο 25 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 ή παρέχεται στους χρήστες των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που παρατίθενται στο παράρτημα III και αναφέρονται στο άρθρο 7 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724,
- 3) «κοινή πύλη»: η διεπαφή που παρέχει στους παρόχους υπηρεσιών πρόσβαση στις λειτουργίες διαχείρισης της θύρας, περιλαμβανομένης της πρόσβασης στο αποθετήριο συνδέσμων που ορίζεται στο άρθρο 19 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724,
- 4) «κοινό αποθετήριο δεδομένων»: το εργαλείο διαχείρισης δεδομένων που συνδέεται με την κοινή πύλη και παρέχει τη δυνατότητα συλλογής, αποθήκευσης, ανταλλαγής, ανάλυσης και προβολής των στατιστικών στοιχείων και της ανατροφοδότησης των χρηστών που συλλέγονται σύμφωνα με τα άρθρα 24 και 25 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724,

⁽²⁾ Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).

⁽³⁾ Απόφαση (ΕΕ, Ευρατόμ) 2017/46 της Επιτροπής, της 10ης Ιανουαρίου 2017, σχετικά με την ασφάλεια των συστημάτων επικοινωνίας και πληροφοριών στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ΕΕ L 6 της 11.1.2017, σ. 40).

- 5) «πάροχοι υπηρεσιών»: όλοι οι ακόλουθοι:
- α) αρμόδιες αρχές κατά την έννοια του άρθρου 3 σημείο 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724,
 - β) η Επιτροπή και τα όργανα, οι υπηρεσίες και οι οργανισμοί της Ένωσης που παρέχουν πληροφορίες, διαδικασίες και υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που καλύπτονται από τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1724,
 - γ) πάροχοι υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, όπως αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724,
- 6) «διαχειριστής δικτύου»: η Επιτροπή και τα όργανα, οι υπηρεσίες και οι οργανισμοί της Ένωσης ή οντότητα υπεύθυνη για το συντονισμό του έργου των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που ασκεί παρόμοια καθήκοντα σε όλα ή στα περισσότερα κράτη μέλη.

Άρθρο 2

Δεδομένα πλαισίου

1. Μαζί με τα στατιστικά στοιχεία των χρηστών και τα δεδομένα ανατροφοδότησης από τους χρήστες που σχετίζονται με ιστοσελίδες πληροφοριών που συνδέονται με τη θύρα, οι πάροχοι υπηρεσιών διαβιβάζουν τη διεύθυνση URL της ιστοσελίδας την οποία αφορούν τα στατιστικά στοιχεία των χρηστών ή τα δεδομένα ανατροφοδότησης από τους χρήστες.
2. Οι πάροχοι υπηρεσιών διασφαλίζουν ότι τα δεδομένα πλαισίου που συμπεριλαμβάνουν περιγραφικά στοιχεία για τον προσδιορισμό του αντικειμένου που καλύπτεται από την ιστοσελίδα στην οποία αναφέρεται η διεύθυνση URL παρέχονται ως εξής:
- α) ως μέρος των μεταδεδομένων όλων των σελίδων που αποτελούν μέρος της θύρας, δομημένα και μορφοποιημένα κατά τρόπο ώστε να μπορούν να αναγνωριστούν από το εργαλείο που αναφέρεται στην παράγραφο 4, ή
 - β) απευθείας στο αποθετήριο συνδέσμων μαζί με τη σχετική διεύθυνση URL.
3. Τα περιγραφικά στοιχεία που αναφέρονται στην παράγραφο 2 αποτελούνται από τους ακόλουθους δείκτες, οι οποίοι συνδέονται με τους διαφορετικούς τύπους σελίδων όπως ορίζονται στο παράρτημα I:
- α) το κράτος μέλος,
 - β) περιφερειακό ή τοπικό δείκτη, όπου οι παρεχόμενες πληροφορίες ισχύουν μόνο σε περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο,
 - γ) τη γλώσσα στην οποία παρέχονται οι πληροφορίες στη σελίδα,
 - δ) ένδειξη ότι η σελίδα είναι μέρος της θύρας,
 - ε) τον τύπο της υπηρεσίας ή των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη σελίδα: πληροφορίες, διαδικασίες και υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων,
 - στ) ένδειξη του θέματος που καλύπτεται όπως ορίζεται στο παράρτημα I του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 ή της υπηρεσίας υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που καλύπτεται όπως ορίζεται στο παράρτημα III του εν λόγω κανονισμού ή περιλαμβάνεται στη θύρα σύμφωνα με το άρθρο 7 του εν λόγω κανονισμού.
4. Η Επιτροπή παρέχει ένα εργαλείο για την ανάκτηση των πληροφοριών με ετικέτα απευθείας από τις ιστοσελίδες που αποτελούν μέρος της θύρας για αποθήκευση στο κοινό αποθετήριο δεδομένων μαζί με τις σχετικές διευθύνσεις URL.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

Στατιστικά στοιχεία

Άρθρο 3

Συλλογή και διαβίβαση στατιστικών σχετικά με τις υπηρεσίες πληροφοριών

1. Όλοι οι πάροχοι υπηρεσιών συλλέγουν και διαβιβάζουν για όλες τις ιστοσελίδες που παρέχουν πληροφορίες σχετικά με κανόνες και υποχρεώσεις, διαδικασίες και υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που αποτελούν μέρος της θύρας και για τις οποίες είναι υπεύθυνοι τον αριθμό των επισκέψεων σελίδας εντός της περιόδου αναφοράς διακρίνοντας ανάλογα με:
- α) τις χώρες από τις οποίες οι χρήστες επισκέπτονται την ιστοσελίδα,
 - β) τον τύπο των συσκευών που χρησιμοποιούνται για την επίσκεψη στην ιστοσελίδα.
2. Οι πάροχοι υπηρεσιών μεριμνούν ώστε το εργαλείο ανάλυσης επιγραμμικών δεδομένων που χρησιμοποιείται για τη συλλογή των στατιστικών που αναφέρονται στην παράγραφο 1 να πληροί τις τεχνικές απαιτήσεις διαλειτουργικότητας που παρατίθενται στο παράρτημα II ώστε να είναι δυνατή η αυτόματη διαβίβαση στατιστικών στοιχείων στο κοινό αποθετήριο δεδομένων.

3. Οι πάροχοι υπηρεσιών διαβιβάζουν τα στατιστικά στοιχεία που αναφέρονται στην παράγραφο 1, μαζί με τις διευθύνσεις URL των ιστοσελίδων τις οποίες αφορούν τα στατιστικά στοιχεία, στο κοινό αποθετήριο δεδομένων μία φορά το μήνα μέσω διεπαφής προγραμματισμού εφαρμογών που αναπτύχθηκε από την Επιτροπή.
4. Ο πάροχος υπηρεσιών που έχει επιχειρήσει να διαβιβάσει στατιστικά στοιχεία στο κοινό αποθετήριο δεδομένων σύμφωνα με την παράγραφο 3 λαμβάνει αυτόματη επιβεβαίωση επιτυχούς διαβίβασης ή ειδοποίηση εάν η διαβίβαση δεν ήταν επιτυχής.

Άρθρο 4

Συλλογή, συγκέντρωση και διαβίβαση στατιστικών σχετικά με υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων

1. Για τους σκοπούς του παρόντος κεφαλαίου, ως αίτημα για υπηρεσία υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων νοείται κάθε αίτημα που υποβάλλεται μέσω ηλεκτρονικής φόρμας, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή οποιουδήποτε άλλου μέσου επικοινωνίας. Όταν οι πάροχοι υπηρεσίας υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων ή οι διαχειριστές δικτύου αποφασίζουν ότι δεν είναι εφικτό να συμπεριληφθούν στατιστικά στοιχεία για αιτήματα που λαμβάνονται μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, διαδικτυακών συνομιλιών ή αυτοπρόσωπων επισκέψεων, ενημερώνουν σχετικά την Επιτροπή.
2. Οι πάροχοι υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων ή οι διαχειριστές δικτύου κοινοποιούν τον αριθμό των αιτημάτων στο κοινό αποθετήριο δεδομένων διαχωρίζοντας τα αιτήματα ως εξής:
 - α) από πολίτες ή από επιχειρήσεις,
 - β) από χρήστες σε διασυννοριακές καταστάσεις ή από χρήστες σε εθνική κατάσταση.Η διάκριση των αιτημάτων στις κατηγορίες που αναφέρονται στα στοιχεία α) και β) δεν εφαρμόζεται όταν η υπηρεσία προσφέρεται μόνο σε μία από τις δύο κατηγορίες χρηστών που αναφέρονται στα στοιχεία α) και β).
3. Για τους σκοπούς της παραγράφου 2 στοιχείο β) ως χρήστης σε διασυννοριακή κατάσταση νοείται ο χρήστης σε κατάσταση που δεν περιορίζεται σε ένα μόνο κράτος μέλος.
4. Για τον σκοπό της συλλογής στατιστικών στοιχείων σχετικά με το αντικείμενο συγκεκριμένων αιτημάτων, ο πάροχος υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων ή ο διαχειριστής δικτύου παρέχει στην Επιτροπή κατάλογο κατηγοριών αντικειμένων, πριν από τη συμπερίληψη της εν λόγω υπηρεσίας στη θύρα.
5. Ο χρόνος απόκρισης υπολογίζεται από την παραλαβή του αιτήματος έως την τελική απάντηση ή το κλείσιμο της υπόθεσης, στην ίδια βάση με τις ισχύουσες προθεσμίες ή τον μέσο ή εκτιμώμενο χρόνο που απαιτείται για την παροχή της υπηρεσίας, όπως αναφέρεται στο άρθρο 11 παράγραφος 1 στοιχείο δ) του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724.
6. Ο χρόνος απόκρισης υπολογίζεται ως μέσος όρος, σε ημερολογιακές ημέρες, του χρόνου απόκρισης για περίοδο 6 μηνών.
7. Τα στατιστικά στοιχεία συλλέγονται και συγκεντρώνονται σε επίπεδο κάθε μεμονωμένου παρόχου υπηρεσίας υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων και αναφέρουν το κράτος μέλος του παρόχου της υπηρεσίας. Η Επιτροπή συμφωνεί σχετικά με τους τρόπους διαβίβασης στατιστικών στοιχείων στο κοινό αποθετήριο δεδομένων με τον πάροχο υπηρεσίας υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων ή με τον διαχειριστή δικτύου πριν από τη συμπερίληψη της υπηρεσίας στη θύρα.
8. Οι πάροχοι υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων ή οι διαχειριστές δικτύου διαβιβάζουν τα συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία δύο φορές τον χρόνο. Για την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου έως τις 30 Ιουνίου, τα συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία διαβιβάζονται έως τις 31 Αυγούστου και για την περίοδο από την 1η Ιουλίου έως τις 31 Δεκεμβρίου έως τις 28 Φεβρουαρίου του επόμενου έτους, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά με την Επιτροπή.

Άρθρο 5

Πρόσβαση και αποθήκευση στατιστικών στοιχείων

1. Τα στατιστικά στοιχεία που συγκεντρώνονται και διαβιβάζονται σύμφωνα με το παρόν κεφάλαιο διατηρούνται στο κοινό αποθετήριο δεδομένων για 3 έτη το πολύ από την ημερομηνία διαβίβασης. Διαγράφονται αυτόματα μετά το πέρας της εν λόγω περιόδου.

Η διαγραφή δεν ισχύει για τα δεδομένα που διατίθενται στο κοινό σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 3 τελευταία περίοδος του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724.

2. Η Επιτροπή διασφαλίζει ότι η κοινή πύλη δίνει στους εθνικούς συντονιστές, τους παρόχους υπηρεσιών και την Επιτροπή τη δυνατότητα:
- α) αναζήτησης, ταξινόμησης και φιλτραρίσματος των δεδομένων,
 - β) παρουσίασης των δεδομένων σε γραφήματα και πίνακες,
 - γ) εξαγωγής των δεδομένων σε μορφή εκθέσεων και τηλεφόρτωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

Ανατροφοδότηση από τους χρήστες

Άρθρο 6

Λειτουργίες του κοινού εργαλείου ανατροφοδότησης των χρηστών

1. Το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών που αναφέρεται στο άρθρο 25 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:
 - α) ερωτήσεις με τις οποίες ζητείται η παροχή ανατροφοδότησης από τους χρήστες, αξιολογήσεων από τους χρήστες και πλαίσιο ελεύθερου κειμένου, σχετικό με τις ιστοσελίδες με πληροφορίες, διαδικασίες και υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, όπως περιλαμβάνονται στο παράρτημα ΙΙΙ,
 - β) έρευνες με λεπτομερείς ερωτήσεις σχετικά με την ποιότητα των πληροφοριών, των επιγραμμικών διαδικασιών και των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, στις οποίες θα καλείται να συμμετάσχει ο χρήστης μόλις υποβάλει την αρχική ανατροφοδότηση,
 - γ) αυτόματη διαβίβαση της ανατροφοδότησης από τον χρήστη στο κοινό αποθετήριο δεδομένων,
 - δ) συλλογή και διαβίβαση της διεύθυνσης URL της ιστοσελίδας την οποία αφορά η ανατροφοδότηση από τους χρήστες μαζί με την ανατροφοδότηση από τον χρήστη.
2. Για τη συλλογή ανατροφοδότησης από τους χρήστες σχετικά με πληροφορίες και διαδικασίες, οι πάροχοι υπηρεσιών μπορούν να επιλέγουν μεταξύ έκδοσης του κοινού εργαλείου ανατροφοδότησης με ή χωρίς πλαίσιο ελεύθερου κειμένου.
3. Η Επιτροπή διασφαλίζει ότι η κοινή πύλη στέλνει τακτικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε όλους τους παρόχους υπηρεσιών που χρησιμοποιούν το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών, ώστε να τους υπενθυμίζεται ότι μπορούν να συμβουλευτούν την ανατροφοδότηση σχετικά με τις υπηρεσίες τους στην κοινή πύλη.
4. Η Επιτροπή καθιστά διαθέσιμο το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ένωσης.

Άρθρο 7

Λειτουργίες εναλλακτικών εργαλείων ανατροφοδότησης των χρηστών

1. Τα εναλλακτικά εργαλεία ανατροφοδότησης των χρηστών που χρησιμοποιούν οι πάροχοι υπηρεσιών περιλαμβάνουν:
 - α) παρόμοιες ερωτήσεις και σύστημα αξιολόγησης που παράγει συγκρίσιμα αποτελέσματα με αυτό που χρησιμοποιείται στο κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών και, για τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, πλαίσιο ελεύθερου κειμένου που δίνει στους χρήστες τη δυνατότητα να αφήνουν σχόλια υπό μορφή ελεύθερου κειμένου,
 - β) συνδέσμους προς τις έρευνες που περιλαμβάνονται στο κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών ανάλογα με τον τύπο της υπηρεσίας,
 - γ) μηχανισμό που παρέχεται από την Επιτροπή που καθιστά δυνατή τη διαβίβαση των δεδομένων ανατροφοδότησης μαζί με τις διευθύνσεις URL των ιστοσελίδων τις οποίες αφορά η ανατροφοδότηση στο κοινό αποθετήριο δεδομένων.

Για τη συλλογή ανατροφοδότησης από τους χρήστες σχετικά με πληροφορίες και διαδικασίες, οι πάροχοι υπηρεσιών μπορούν να επιλέγουν εάν θα περιλαμβάνεται πλαίσιο ελεύθερου κειμένου ή όχι.

2. Μόλις ένας χρήστης υποβάλει απαντήσεις στις ερωτήσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 1 στοιχείο α), λαμβάνει μήνυμα επιβεβαίωσης με πρόσκληση να παράσχει πιο λεπτομερείς παρατηρήσεις, κάνοντας κλικ σε σύνδεσμο που αναφέρεται στην παράγραφο 1 στοιχείο β). Ο σύνδεσμος κατευθύνει τους χρήστες σε σελίδα για το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών που περιέχει έρευνα σχετικά με τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις ποιότητας που ορίζονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1724.

3. Το στοιχείο β) της παραγράφου 1 και της παραγράφου 2 δεν εφαρμόζεται όταν ο πάροχος υπηρεσιών συλλέγει ήδη ανατροφοδότηση σχετικά με ερωτήσεις παρόμοιες με αυτές που περιλαμβάνονται στην έρευνα.

Άρθρο 8

Συλλογή ανατροφοδότησης από τους χρήστες σχετικά με επιγραμμικές διαδικασίες

Οι πάροχοι υπηρεσιών ενσωματώνουν το κοινό ή εναλλακτικό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών με τρόπο που διευκολύνει τους χρήστες να παράσχουν την ανατροφοδότησή τους είτε μετά την υποβολή του αιτήματος είτε σε περίπτωση που επιλέξουν να μην υποβάλουν αίτημα τελικά.

Άρθρο 9

Συλλογή ανατροφοδότησης από χρήστες υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων

Οι πάροχοι υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων διασφαλίζουν ότι οι χρήστες των υπηρεσιών τους με τους οποίους είναι δυνατή η επικοινωνία με ψηφιακά μέσα λαμβάνουν πρόσκληση για να παράσχουν την ανατροφοδότησή τους σχετικά με την υπηρεσία που λαμβάνεται, η οποία αποστέλλεται είτε σε συνδυασμό με την τελική απάντηση που παρέχεται από τον πάροχο υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων ή σε σύντομο χρονικό διάστημα μετά από αυτή, το οποίο δεν υπερβαίνει τις δέκα εργάσιμες ημέρες.

Άρθρο 10

Διαβίβαση της ανατροφοδότησης από τους χρήστες

1. Το σύνολο της ανατροφοδότησης που παρέχεται από τους χρήστες μέσω του κοινού εργαλείου ανατροφοδότησης των χρηστών μαζί με τους συνδέσμους διευθύνσεων URL που αναφέρονται στο άρθρο 2 διαβιβάζονται αυτόματα, μόλις παρέχονται από τους χρήστες, στο κοινό αποθετήριο δεδομένων.

2. Οι πάροχοι υπηρεσιών που συλλέγουν ανατροφοδότηση μέσω εναλλακτικού εργαλείου ανατροφοδότησης των χρηστών χρησιμοποιούν τον μηχανισμό που αναφέρεται στο άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο γ) και συμμορφώνονται με τις τεχνικές απαιτήσεις διαλειτουργικότητας που ορίζονται στο παράρτημα II ώστε να καταστεί δυνατή η διαβίβαση της ανατροφοδότησης των χρηστών, μόλις αυτή δοθεί από τους χρήστες, ταυτόχρονα στους εθνικούς αποδέκτες της ανατροφοδότησης των χρηστών και στο κοινό αποθετήριο δεδομένων.

Εναλλακτικά, διαβιβάζουν σε διαφορετικό χρόνο και μαζικά το σύνολο της ανατροφοδότησης που παρέχεται κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού μήνα, εντός πέντε εργάσιμων ημερών από το τέλος του εν λόγω ημερολογιακού μήνα.

3. Οι πάροχοι υπηρεσιών που χρησιμοποιούν εναλλακτικό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών διασφαλίζουν ότι:

- α) μόνο η ανατροφοδότηση που αφορά ερωτήσεις και αξιολογήσεις που αντιστοιχούν σε αυτές του κοινού εργαλείου ανατροφοδότησης των χρηστών διαβιβάζονται στο κοινό αποθετήριο δεδομένων,
- β) η ανατροφοδότηση που παρέχεται ως ελεύθερο κείμενο δεν διαβιβάζεται στο κοινό αποθετήριο δεδομένων,
- γ) οι διευθύνσεις URL των ιστοσελίδων από τις οποίες συλλέγεται ανατροφοδότηση διαβιβάζονται μαζί με την ανατροφοδότηση στο κοινό αποθετήριο δεδομένων.

4. Όταν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρούν τις προϋποθέσεις για την εξαίρεση που ορίζεται στο άρθρο 7 παράγραφος 3, διασφαλίζουν ότι η ανατροφοδότηση που αφορά ερωτήσεις παρόμοιες με εκείνες που περιλαμβάνονται σε έρευνα διαβιβάζεται στο κοινό αποθετήριο δεδομένων.

Άρθρο 11

Πρόσβαση και αποθήκευση της ανατροφοδότησης των χρηστών

1. Τα δεδομένα σχετικά με την ανατροφοδότηση των χρηστών αποθηκεύονται στο κοινό αποθετήριο δεδομένων που συνδέεται με την κοινή πύλη.

2. Η Επιτροπή παρέχει στα παρακάτω πρόσωπα δικαίωμα πρόσβασης στην ανατροφοδότηση των χρηστών που είναι αποθηκευμένη στο κοινό αποθετήριο δεδομένων:
- οι εθνικοί συντονιστές και η Επιτροπή έχουν πρόσβαση στην ανατροφοδότηση των χρηστών, με εξαίρεση τα σχόλια υπό μορφή ελεύθερου κειμένου·
 - οι πάροχοι υπηρεσιών έχουν πρόσβαση στην ανατροφοδότηση των χρηστών σχετικά με τις υπηρεσίες για τις οποίες είναι υπεύθυνοι, συμπεριλαμβανομένων των σχολίων υπό μορφή ελεύθερου κειμένου που παρέχονται από τους χρήστες που χρησιμοποιούν το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης.
3. Η Επιτροπή διασφαλίζει ότι η ανατροφοδότηση των χρηστών αποθηκεύεται στο κοινό αποθετήριο δεδομένων για μέγιστο διάστημα 3 ετών και διαγράφεται αυτόματα μετά από αυτήν την περίοδο.
4. Η Επιτροπή διασφαλίζει ότι η κοινή πύλη δίνει στους χρήστες της τη δυνατότητα:
- αναζήτησης, ταξινόμησης και φιλτραρίσματος της ανατροφοδότησης,
 - παρουσίασης της ανατροφοδότησης σε πίνακες και γραφήματα,
 - εξαγωγής των δεδομένων σε μορφή εκθέσεων και τηλεφόρτωσης.

Άρθρο 12

Ευθύνες

- Οι πάροχοι υπηρεσιών που χρησιμοποιούν εναλλακτικά εργαλεία ανατροφοδότησης των χρηστών έχουν την ευθύνη για:
 - τη λειτουργία των δικών τους εργαλείων μέσω των οποίων συλλέγουν την ανατροφοδότηση των χρηστών σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1724·
 - τη διαβίβαση της ανατροφοδότησης στο κοινό αποθετήριο δεδομένων μέσω της υπηρεσίας διασύνδεσης που παρέχεται από την Επιτροπή, μαζικά ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο διαβίβασης·
 - τη συμμόρφωση με τις τεχνικές απαιτήσεις που ορίζονται στον παρόντα κανονισμό·
 - την ασφάλεια των εθνικών εργαλείων που συλλέγουν και συμμετέχουν στη διαβίβαση της ανατροφοδότησης των χρηστών.
- Οι πάροχοι υπηρεσιών που χρησιμοποιούν το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών έχουν την ευθύνη για την εισαγωγή συνδέσμων προς το εν λόγω εργαλείο σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό.
- Η Επιτροπή έχει την ευθύνη για:
 - τη λειτουργία, την ασφάλεια και την προσβασιμότητα του κοινού εργαλείου ανατροφοδότησης των χρηστών·
 - τους συνδέσμους προς το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης που θα συμπεριληφθούν σε ιστοσελίδες σε επίπεδο Ένωσης·
 - τη λειτουργία της υπηρεσίας διασύνδεσης που αναφέρεται στην παράγραφο 1 στοιχείο β)·
 - τη διατήρηση και τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας της απαραίτητης υποδομής για τη λήψη διαβιβάσεων δεδομένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

Τελικές διατάξεις

Άρθρο 13

Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα

- Οι πάροχοι υπηρεσιών ή οι διαχειριστές δικτύου σε περίπτωση υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων διασφαλίζουν ότι τα στατιστικά στοιχεία που συγκεντρώνονται και διαβιβάζονται από αυτούς στο κοινό αποθετήριο δεδομένων δεν περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.
- Το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών δίνει στους χρήστες τη δυνατότητα να σχολιάζουν ανώνυμα την εμπειρία τους με τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της θύρας. Το πλαίσιο ελεύθερου κειμένου περιλαμβάνει προειδοποίηση προς τους χρήστες να μην περιλαμβάνουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

Άρθρο 14

Έναρξη ισχύος

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Εφαρμόζεται από τις 12 Δεκεμβρίου 2020.

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες, 29 Ιουλίου 2020.

Για την Επιτροπή
Η Πρόεδρος
Ursula VON DER LEYEN

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Δείκτες σχετικά με τις πληροφορίες με ετικέτα σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 3

Στοιχεία που πρέπει να αποτελούν μέρος των πληροφοριών με ετικέτα για να συμπεριληφθούν στα μεταδεδομένα των ιστοσελίδων που αποτελούν μέρος της ενιαίας ψηφιακής θύρας								
	Γενικό μέρος	Κωδικός χώρας	Υποεθνικός κωδικός (όπου συντρέχει περίπτωση)	Τύπος υπηρεσίας (*)	Γλώσσα σελίδας	Τομέας που καλύπτεται από το παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724		Υπηρεσία που καλύπτεται από το παράρτημα ΙΙΙ ή το άρθρο 7 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724
	Ενιαία ψηφιακή θύρα	Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 3166 –κωδικός alpha 2 (ΕΛ για την Ελλάδα)	Σύμφωνα με την ταξινόμηση NUTS 1-3 ή την ταξινόμηση LAU		Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 639-1 κωδικός alpha 2	A-Q	01-09	Πλήρης ονομασία υπηρεσίας
Ιστοσελίδες με πληροφορίες σχετικά με κανόνες, δικαιώματα και υποχρεώσεις	X	x	x	Πληροφόρηση	x	x	x	Άνευ αντικειμένου
Ιστοσελίδες με πληροφορίες σχετικά με διαδικασίες	X	x	x	Διαδικασία	x	x	x	Άνευ αντικειμένου
Ιστοσελίδες με πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων	x	x	x	Υποστήριξη	x	Άνευ αντικειμένου	Άνευ αντικειμένου	x

(*) Εάν μια σελίδα περιέχει πληροφορίες για περισσότερους από έναν τύπους υπηρεσιών ή καλύπτει περισσότερους από έναν τομείς πληροφοριών, όλα τα σχετικά στοιχεία πρέπει να περιλαμβάνονται ή να σχετίζονται με την εν λόγω σελίδα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Τεχνικές απαιτήσεις που αναφέρονται στο άρθρο 3 παράγραφος 2 και στο άρθρο 10 παράγραφος 2**Διαβίβαση δεδομένων**

Μια θύρα διεπαφής προγραμματισμού εφαρμογών (API) θα εκδίδει API που ακολουθεί την αρχιτεκτονική REST (Representational State Transfer). Κάθε σύστημα συλλογής παρόχου υπηρεσιών μπορεί να καλέσει την εν λόγω API:

- 1) σε πραγματικό χρόνο - χωρίς περιορισμό στον αριθμό των κλήσεων·
- 2) τακτικά, σύμφωνα με πρόγραμμα που επιλέγεται από τον πάροχο υπηρεσιών.

Ασφάλεια API

Η επικοινωνία με τη θύρα API θα διασφαλιστεί μέσω κλειδιού API. Κάθε πάροχος υπηρεσιών θα έχει συγκεκριμένο κλειδί API. Το κλειδί αυτό θα καταστήσει δυνατή την ασφαλή επικοινωνία (κρυπτογράφηση του καναλιού) και την ταυτοποίηση του παρόχου υπηρεσιών που στέλνει δεδομένα (έλεγχος ταυτότητας).

Τα κλειδιά API θα είναι διαθέσιμα σε ειδική επιγραμμική εφαρμογή back-office. Κάθε πάροχος υπηρεσιών θα δημιουργήσει το κλειδί του στην επιγραμμική εφαρμογή, θα το κατεβάσει και θα το εγκαταστήσει στις εγκαταστάσεις του.

Απαιτήσεις που καθιστούν δυνατή τη διαβίβαση δεδομένων

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αυτόματη διαβίβαση, το εργαλείο ανάλυσης επιγραμμικών δεδομένων που αναφέρεται στο άρθρο 3 παράγραφος 2 και το εναλλακτικό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών που αναφέρεται στο άρθρο 10 παράγραφος 2:

- α) καθιστούν δυνατή τη διαβίβαση δεδομένων σε μορφή JSON μέσω API REST
- β) υποστηρίζουν τις ασφαλείς συνδέσεις με Πρωτόκολλο Μεταφοράς Υπερκειμένου (HTTP) μέσω Ασφαλούς Επιπέδου Υποδοχής (SSL)
- γ) Υποστηρίζουν το πρότυπο ISO 8601 για την παρουσίαση της ημερομηνίας και της ώρας. Τα δεδομένα ημερομηνίας και ώρας παρουσιάζονται σύμφωνα με τη συντονισμένη παγκόσμια ώρα (UTC)
- δ) υποστηρίζουν τη χρήση μοναδικού αναγνωριστικού για τις διαβιβάσεις. Ο πάροχος υπηρεσιών προωθεί τα δεδομένα με μοναδικό αναγνωριστικό που παρέχεται μέσω της API. Εάν ένας πάροχος υπηρεσιών αποφασίσει να αλλάξει τα δεδομένα αυτά, πρέπει να προωθήσει διόρθωση με το ίδιο μοναδικό αναγνωριστικό.

Η συχνότητα διαβίβασης στατιστικών στοιχείων δεν θα πρέπει να αλλάξει τη δομή του αρχείου JSON. Για παράδειγμα, το αρχείο JSON θα μπορούσε να περιέχει διάταξη αντικειμένων (ένα ανά σύνολο στατιστικών στοιχείων για την περίοδο αναφοράς), διάταξη μήκους n.

Η Επιτροπή παρέχει λεπτομερή τεχνική περιγραφή της API για την ανατροφοδότηση και τα στατιστικά στοιχεία των χρηστών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Ερωτήσεις σχετικά με την ανατροφοδότηση των χρηστών στο κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών, που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο α):

- 1) Ερωτήσεις που σχετίζονται με πληροφορίες σε ιστοσελίδες
 - Βρήκατε αυτό που αναζητούσατε; (επιλογές που αποκλείουν η μια την άλλη: ΝΑΙ/ΟΧΙ/ΜΕΡΙΚΩΣ) [υποχρεωτικό πεδίο] (*)
 - Αξιολογήστε την σελίδα αυτή (αξιολόγηση με αστέρια: από 1 έως 5) [υποχρεωτικό πεδίο]
 - Βοηθήστε μας να βελτιωθούμε (πλαίσιο ελεύθερου κειμένου) [προαιρετικό πεδίο]
- 2) Ερωτήσεις που σχετίζονται με διαδικασίες
 - Αξιολογήστε πόσο εύκολο ήταν να χρησιμοποιήσετε αυτή τη διαδικασία (αξιολόγηση με αστέρια: από 1 έως 5) [υποχρεωτικό πεδίο]
 - Βοηθήστε μας να βελτιωθούμε (πλαίσιο ελεύθερου κειμένου) [προαιρετικό πεδίο]
- 3) Ερωτήσεις σχετικά με υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων
 - Αξιολογήστε την παρεχόμενη υπηρεσία (αξιολόγηση με αστέρια: από 1 έως 5) [υποχρεωτικό πεδίο]
 - Βοηθήστε μας να βελτιωθούμε (πλαίσιο ελεύθερου κειμένου) [προαιρετικό πεδίο]

Το εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών για πληροφορίες και διαδικασίες θα έχει δύο εκδόσεις: μια με πλαίσιο ελεύθερου κειμένου και μια χωρίς πλαίσιο ελεύθερου κειμένου που δίνει στους παρόχους υπηρεσιών τη δυνατότητα να επιλέξουν ποια θα χρησιμοποιήσουν σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 2.

(*) Το κείμενο σε αγκύλες «[...]» δίνει πληροφορίες για τα πεδία που θα χρησιμοποιηθούν στο κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών.