

VYKONÁVACIE NARIADENIE KOMISIE (EÚ) 2020/1121

z 29. júla 2020

o zhromažďovaní a spoločnom využívaní štatistických údajov o používateľoch a spätnej väzby od používateľov o službách jednotnej digitálnej brány v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1724

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie,

so zreteľom na nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1724 z 2. októbra 2018 o zriadení jednotnej digitálnej brány na poskytovanie prístupu k informáciám, postupom a asistenčným službám a službám riešenia problémov a o zmene nariadenia (EÚ) č. 1024/2012 ⁽¹⁾, a najmä na jeho článok 24 ods. 4 a článok 25 ods. 5,

keďže:

- (1) V článku 24 nariadenia (EÚ) 2018/1724 sa vyžaduje, aby príslušné orgány členských štátov a Komisia zabezpečili zhromažďovanie štatistických údajov o návštevách používateľov jednotnej digitálnej brány zriadenej podľa článku 2 ods. 1 uvedeného nariadenia (ďalej len „brána“), ako aj o návštevách používateľov webových stránok, na ktoré brána prepája. Od príslušných orgánov, poskytovateľov asistenčných služieb alebo služieb riešenia problémov uvedených v článku 7 ods. 3 nariadenia (EÚ) 2018/1724 a od Komisie sa vyžaduje, aby zhromažďovali a v súhrnnej podobe si navzájom vymieňali údaje o počte, pôvode a predmete žiadostí o asistenčné služby a služby riešenia problémov, ako aj o príslušnom čase potrebnom na vypracovanie odpovede.
- (2) V článku 25 nariadenia (EÚ) 2018/1724 sa vyžaduje, aby Komisia poskytla používateľom brány nástroj spätnej väzby, ktorý im umožní anonymne sa vyjadriť ku kvalite a dostupnosti služieb poskytovaných prostredníctvom brány, informácií poskytnutých jej prostredníctvom a spoločného používateľského rozhrania. Od Komisie sa ďalej vyžaduje, aby zabezpečila, že používatelia budú mať prístup k tomuto nástroju zo všetkých webových stránok, ktoré sú súčasťou brány. Rovnaká povinnosť sa vzťahuje aj na príslušné orgány, pokiaľ už nemajú na svojich webových stránkach k dispozícii iný nástroj spätnej väzby od používateľov s podobnými funkciami.
- (3) Metóda a pravidlá zhromažďovania a spoločného využívania štatistických údajov o používateľoch a spätnej väzby od používateľov sú spojené do jedného vykonávacieho aktu, pretože dotknuté údaje sa budú zhromažďovať a sprístupňovať prostredníctvom spoločného ovládacieho panelu a spoločného úložiska údajov. Národní koordinátori budú spoločne s Komisiou využívať tieto údaje na monitorovanie toho, či služby poskytované prostredníctvom brány spĺňajú kritériá kvality, a na zlepšovanie funkčnosti jednotnej digitálnej brány.
- (4) Aby sa mohli zhromažďovať štatistické údaje o používateľoch a spätná väzba od používateľov, ktoré sú porovnateľné a použiteľné na účely stanovené v nariadení (EÚ) 2018/1724, a aby sa uľahčilo priradenie údajov k súvisiacej službe, je potrebné špecifikovať kontextové údaje, ktoré sa musia sprístupniť spolu so štatistickými údajmi o používateľoch a spätnou väzbou od používateľov. Tieto kontextové údaje by mali zahŕňať URL a informácie o obsahu príslušnej webovej stránky. Poskytovatelia služieb by mali tieto informácie uvádzať ako tagy v metaúdajoch webových stránok alebo ich priamo vkladať do úložiska odkazov. Komisia by mala používať nástroj na automatické vyhľadávanie informácií o tagoch z webových stránok. Na tento účel by informácie o tagoch mali byť štruktúrované a usporiadané tak, aby ich nástroj rozpoznával.
- (5) S cieľom uľahčiť zhromažďovanie štatistických údajov o používateľoch, ktoré sa týkajú návštev používateľov na webových stránkach prístupných prostredníctvom brány, v súlade s článkom 24 nariadenia (EÚ) 2018/1724 by sa takéto štatistické údaje mali automaticky zhromažďovať prostredníctvom nástrojov na analýzu webových údajov a pravidelne automaticky prenášať do spoločného úložiska údajov.
- (6) V prípadoch, keď sú potrebné ďalšie technické objasnenia na zabezpečenie interoperability medzi vnútroštátnymi riešeniami IKT a spoločnými IT nástrojmi, by Komisia mala poskytnúť takéto objasnenia po konzultácii s koordinačnou skupinou pre bránu. Koordinácia skupina pre bránu by mala rokovať o konkrétnych prevádzkových opatreniach potrebných na zhromažďovanie a prenos údajov od asistenčných služieb a služieb riešenia problémov, ako aj o podrobných otázkach do dotazníkov.

(1) Ú. v. EÚ L 295, 21.11.2018, s. 1.

- (7) V nariadení (EÚ) 2018/1724 sa pre digitalizáciu postupov uvedených v prílohe II k uvedenému nariadeniu stanovuje neskoršia lehota, a to 12. december 2023. Štatistické údaje o používateľoch a spätná väzba od používateľov, ktoré sa týkajú takýchto postupov, by sa preto mali pred 12. decembrom 2023 zhromažďovať len v súvislosti s webovými stránkami, na ktorých je uverejnené vysvetlenie postupu.
- (8) V nariadení (EÚ) 2018/1724 sa pre poskytnutie informácií, vysvetlení a pokynov zo strany orgánov miestnej samosprávy stanovuje neskoršia lehota, a to 12. december 2022. Požiadavky stanovené v tomto nariadení by sa preto mali pred 12. decembrom 2022 uplatňovať len na webové stránky na úrovni miestnej samosprávy, ktoré boli oznámené do úložiska odkazov pred týmto termínom.
- (9) Keďže na spracovanie prípadov sa používajú rôzne systémy, malo by sa umožniť automatické aj manuálne zhromažďovanie kategórií štatistických údajov uvedených v článku 24 ods. 2 nariadenia (EÚ) 2018/1724.
- (10) Jednotná digitálna brána má uľahčiť občanom a podnikom uplatňovanie ich práv na jednotnom trhu tak, že im poskytne používateľsky ústretový prístup k informáciám o právach a pravidlách, ktoré sa uplatňujú na cezhraničné činnosti. Na pochopenie konkrétnych potrieb a záujmov cezhraničných používateľov by sa mali zhromažďovať štatistické údaje týkajúce sa využívania služieb poskytovaných prostredníctvom brány týmito používateľmi, ako napríklad štatistické údaje o krajinách, z ktorých používatelia navštevujú webové stránky brány, a počet cezhraničných používateľov, ktorí sa obracajú na asistenčné služby a služby riešenia problémov brány so žiadosťami o pomoc.
- (11) Poskytovatelia asistenčných služieb a služieb riešenia problémov vymedzených v tomto nariadení by mali zhromažďovať počet žiadostí, ktoré sa týkajú práv, povinností, pravidiel a postupov stanovených v právnych predpisoch Únie a vnútroštátnych právnych predpisoch uplatniteľných na používateľov, ktorí uplatňujú alebo majú v úmysle uplatňovať svoje práva vyplývajúce z práva Únie v oblasti vnútorného trhu, v oblastiach informácií uvedených v prílohe I k nariadeniu (EÚ) 2018/1724. Ak asistenčná služba a služba riešenia problémov dostane žiadosť, ktoré nepatria do rozsahu pôsobnosti nariadenia (EÚ) 2018/1724, mala by v rámci možností rozlišovať medzi takýmito žiadosťami a žiadosťami, na ktoré sa vzťahuje uvedené nariadenie.
- (12) Ak asistenčné služby a služby riešenia problémov už zhromažďujú štatistické údaje na základe existujúceho práva Únie alebo na základe dohôd s Komisiou, poskytovatelia asistenčných služieb a služieb riešenia problémov alebo prevádzkovatelia sietí by mali zabezpečiť, aby sa štatistické údaje, ktoré sa majú sledovať v súlade s nariadením (EÚ) 2018/1724, zhromažďovali a prenášali do spoločného úložiska údajov.
- (13) Poskytovatelia služieb by mali používateľom umožniť, aby svoju spätnú väzbu poskytovali na všetkých webových stránkach, ktoré sú súčasťou brány, bez ohľadu na to, či používatelia navštívili tieto stránky zo spoločného používateľského rozhrania uvedeného v článku 2 ods. 1 nariadenia (EÚ) 2018/1724, alebo prostredníctvom akéhokoľvek webového portálu alebo vyhľadávača.
- (14) Aby sa zabezpečila porovnateľnosť spätnej väzby, treba zaviesť spoločné pravidlá na prenos spätnej väzby od používateľov o službách poskytovaných prostredníctvom brány do spoločného úložiska údajov. Poskytovatelia služieb by okrem toho mali zmapovať otázky v rámci spätnej väzby a ratingy používané vo vlastných nástrojoch spätnej väzby a previazať ich s otázkami a ratingmi, ktoré sú uvedené v spoločnom nástroji spätnej väzby od používateľov, alebo prípadne svoje otázky a ratingy prispôsobiť. Poskytovatelia služieb by nemali mať povinnosť zahrnúť odkaz na dotazník s podrobnými otázkami, ak ich alternatívne nástroje spätnej väzby už obsahujú podobné otázky. V takýchto prípadoch by mali tieto otázky tiež mapovať a upraviť podľa otázok v podrobnom dotazníku, ktorý je súčasťou spoločného nástroja spätnej väzby od používateľov.
- (15) Používatelia by mali mať možnosť poskytnúť spätnú väzbu týkajúcu sa používateľskej ústretovosti informácií o postupoch a jednoduchosti používania online postupov uvedených v článku 2 ods. 2 písm. b) nariadenia (EÚ) 2018/1724 a spoločného používateľského rozhrania uvedeného v článku 2 ods. 1 uvedeného nariadenia. Poskytovatelia služieb by mali mať možnosť rozhodnúť o najvhodnejšom čase a mieste na vyzvanie používateľov postupov, aby poskytli spätnú väzbu. Môžu sa rozhodnúť, že odkaz na nástroj spätnej väzby uvedú na webovej stránke, na ktorej sa môže začať postup, v potvrdení o prijatí žiadosti, vo výsledku postupu, ak sa zobrazí používateľom hneď po podaní žiadosti, alebo na webovej stránke s online informáciami o postupe. V prípade existencie dvoch výziev na poskytnutie spätnej väzby na jednej webovej stránke: jedna o kvalite a dostupnosti postupu a druhá o informáciách o danom postupe uvedených na tejto webovej stránke, mal by sa jasne vysvetliť účel poskytnutia spätnej väzby v súvislosti s oboma otázkami, aby používateľ nebol zmätený.

- (16) V prípade asistenčných služieb a služieb riešenia problémov vymenovaných na zozname v prílohe III a uvedených v článku 7 nariadenia (EÚ) 2018/1724 by sa výzva na poskytnutie spätnej väzby mala zasielať používateľom, ktorých možno kontaktovať digitálnymi prostriedkami okamžite po poskytnutí služby. Ak si povaha služby vyžaduje istý čas, aby sa navrhnuté riešenie alebo poradenstvo uplatnili praxi, služby by mali mať možnosť zaslať výzvu na poskytnutie spätnej väzby krátko po poskytnutí konečnej odpovede na žiadosť, aby mohol používateľ overiť, či sa riešenie alebo poradenstvo osvedčilo v praxi.
- (17) Pri zhromažďovaní a výmene štatistických údajov o používateľoch a spätnej väzby od používateľov podľa tohto nariadenia by sa nemali spracúvať osobné údaje ⁽²⁾ občanov a podnikov využívajúcich služby ponúkané ako súčasť brány. Spoločný nástroj spätnej väzby od používateľov by mal používateľov upozorniť, aby neposkytovali žiadne osobné údaje vo voľnom textovom poli.
- (18) Rozhodnutie Komisie (EÚ, Euratom) 2017/46 ⁽³⁾ sa vzťahuje na spoločný nástroj spätnej väzby od používateľov, prepájajúcu službu umožňujúcu prenos spätnej väzby od používateľov, keď sa používa alternatívny nástroj spätnej väzby od používateľov, a na spoločné úložisko údajov.
- (19) Článok 24 ods. 1, ods. 2 a ods. 3 a článok 25 ods. 1 až 4 nariadenia (EÚ) 2018/1724 sa uplatňujú od 12. decembra 2020, preto by sa aj požiadavky uvedené v tomto nariadení mali uplatňovať od tohto dátumu.
- (20) Opatrenia stanovené v tomto nariadení sú v súlade so stanoviskom Výboru pre jednotnú digitálna bránu,

PRIJALA TOTO NARIADENIE:

KAPITOLA I

Všeobecné ustanovenia

Článok 1

Vymedzenie pojmov

Na účely tohto nariadenia sa uplatňuje toto vymedzenie pojmov:

1. „spoločný nástroj spätnej väzby od používateľov“ je nástroj spätnej väzby poskytnutý Komisiou podľa článku 25 ods. 1 nariadenia (EÚ) 2018/1724;
2. „alternatívny nástroj spätnej väzby od používateľov“ je akýkoľvek iný nástroj spätnej väzby, ktorý má podobné funkcie ako spoločný nástroj spätnej väzby od používateľov a je dostupný na webových stránkach príslušného orgánu na účely monitorovania kvality služieb, ako sa uvádza v článku 25 ods. 4 nariadenia (EÚ) 2018/1724, alebo je k dispozícii pre používateľov asistenčných služieb a služieb riešenia problémov vymenovaných na zozname v prílohe III a uvedených v článku 7 nariadenia (EÚ) 2018/1724;
3. „spoločný ovládací panel“ je rozhranie zabezpečujúce prístup poskytovateľom služieb k funkciám riadenia brány vrátane prístupu k úložisku odkazov, ako je stanovené v článku 19 nariadenia (EÚ) 2018/1724;
4. „spoločné úložisko údajov“ je nástroj správy údajov prepojený so spoločným ovládacím panelom, ktorý umožňuje zhromažďovanie, ukladanie, zdieľanie, analýzu a zobrazovanie štatistických údajov o používateľoch a spätnej väzby od používateľov, ktoré boli zhromaždené v súlade s článkami 24 a 25 nariadenia (EÚ) 2018/1724;

⁽²⁾ Osobné údaje v zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 1).

⁽³⁾ Rozhodnutie Komisie (EÚ, Euratom) 2017/46 z 10. januára 2017 o bezpečnosti komunikačných a informačných systémov v Európskej komisii (Ú. v. EÚ L 6, 11.1.2017, s. 40).

5. „poskytovatelia služieb“ sú všetky tieto subjekty:
 - a) príslušné orgány v zmysle článku 3 bodu 4 nariadenia (EÚ) 2018/1724;
 - b) Komisia a orgány, úrady a agentúry Únie poskytujúce informácie, postupy a asistenčné služby alebo služby riešenia problémov, na ktoré sa vzťahuje nariadenie (EÚ) 2018/1724;
 - c) poskytovatelia asistenčných služieb a služieb riešenia problémov podľa článku 7 ods. 3 nariadenia (EÚ) 2018/1724;
6. „prevádzkovateľ siete“ je Komisia a orgány, úrady a agentúry Únie alebo subjekt zodpovedný za koordináciu práce asistenčných služieb a služieb riešenia problémov vykonávajúci podobné úlohy vo všetkých alebo vo väčšine členských štátov.

Článok 2

Kontextové údaje

1. Poskytovatelia služieb spolu so štatistickými údajmi o používateľoch a údajmi o spätnej väzbe od používateľov, ktoré súvisia s informačnými webovými stránkami prepojenými s bránou, prenášajú aj URL webovej stránky, ktorej sa štatistické údaje o používateľoch alebo spätná väzba od používateľov týkajú.
2. Poskytovatelia služieb zabezpečia, aby kontextové údaje vrátane opisných prvkov umožňujúcich identifikáciu obsahu, webovej stránky, na ktorú sa vzťahuje URL, boli poskytované takto:
 - a) ako súčasť metaúdajov všetkých stránok, ktoré sú súčasťou brány, štruktúrované a formátované takým spôsobom, aby ich nástroj uvedený v odseku 4 dokázal rozoznať; alebo
 - b) priamo do úložiska odkazov spolu s príslušnou URL.
3. Opisné prvky uvedené v odseku 2 pozostávajú z nasledujúcich ukazovateľov, ktoré sa priradujú k jednotlivým druhom stránok uvedeným v prílohe I:
 - a) členský štát;
 - b) regionálny alebo miestny ukazovateľ, ak sa poskytované informácie uplatňujú len na regionálnej alebo miestnej úrovni;
 - c) jazyk, v ktorom sú informácie uvedené na stránke;
 - d) označenie, že stránka je súčasťou brány;
 - e) druh služby alebo služieb, na ktoré sa vzťahuje daná stránka: informácie, postup alebo asistenčná služba a služba riešenia problémov;
 - f) údaj, o ktorú z tém uvedených v prílohe I k nariadeniu (EÚ) 2018/1724 alebo o ktorú asistenčnú službu a službu riešenia problémov, uvedenú v prílohe III k uvedenému nariadeniu alebo zahrnutú do brány v súlade s článkom 7 uvedeného nariadenia ide.
4. Komisia poskytne nástroj na vyhľadávanie informácií z tagov priamo z webových stránok, ktoré sú súčasťou brány, na účely uchovávaní v spoločnom úložisku údajov spolu s príslušnými URL.

KAPITOLA II

Štatistické údaje

Článok 3

Zhromažďovanie a prenos štatistických údajov týkajúcich sa informačných služieb

1. Všetci poskytovatelia služieb musia za všetky webové stránky poskytujúce informácie o pravidlách a povinnostiach, postupoch a o asistenčných službách a službách riešenia problémov, ktoré sú súčasťou brány a za ktoré sú zodpovední, zhromažďovať a prenášať údaje o počte zobrazení stránok počas vykazovaného obdobia, rozčlenené podľa:
 - a) krajín, z ktorých používatelia navštevujú webovú stránku;
 - b) druhu zariadení používaných na návštevu webovej stránky.
2. Poskytovatelia služieb zabezpečia, aby nástroj na analýzu webových údajov, ktorý sa používa na zhromažďovanie štatistických údajov uvedených v odseku 1, spĺňal technické požiadavky interoperability uvedené v prílohe II s cieľom umožniť automatický prenos štatistických údajov do spoločného úložiska údajov.

3. Poskytovatelia služieb prenášajú štatistické údaje uvedené v odseku 1 spolu s URL webových stránok, ktorých sa štatistické údaje týkajú, do spoločného úložiska údajov raz za mesiac s použitím aplikačného programovacieho rozhrania vyvinutého Komisiou.
4. Poskytovateľ služieb, ktorý sa pokúsil preniesť štatistické údaje do spoločného úložiska údajov podľa odseku 3, dostane automatické potvrdenie o úspešnom prenose alebo upozornenie, že prenos nebol úspešný.

Článok 4

Zhromažďovanie, agregácia a prenos štatistických údajov týkajúcich sa asistenčných služieb a služieb riešenia problémov

1. Na účely tejto kapitoly žiadosť o asistenčnú službu a službu riešenia problémov je každá žiadosť predložená prostredníctvom online formulára, e-mailu alebo akéhokoľvek iného komunikačného prostriedku. Ak poskytovatelia asistenčných služieb a služieb riešenia problémov alebo prevádzkovatelia sietí rozhodnú, že nie je možné zahrnúť štatistické údaje o žiadostiach prijatých na základe telefonátov, online chatov alebo osobných návštev, informujú o tom Komisii.
2. Poskytovatelia asistenčných služieb a služieb riešenia problémov alebo prevádzkovatelia sietí oznamujú počet žiadostí do spoločného úložiska údajov podľa tohto členenia:
 - a) žiadosti od občanov alebo podnikov;
 - b) žiadosti od cezhraničných používateľov alebo od vnútroštátnych používateľov.

Ak sa služba poskytuje len jednej z kategórií používateľov uvedených v písmenách a) a b), rozdelenie žiadostí na tieto dve kategórie sa neuplatňuje.

3. Na účely odseku 2 písm. b) cezhraničný používateľ je používateľ v situácii, ktorá sa neobmedzuje vo všetkých ohľadoch na jeden členský štát.
4. Na účely zhromažďovania štatistických údajov o predmete konkrétnych žiadostí poskytne poskytovateľ asistenčných služieb a služieb riešenia problémov alebo prevádzkovateľ siete Komisii pred zahrnutím danej služby do brány zoznam kategórií predmetov žiadostí.
5. Čas odozvy sa vypočíta od prijatia žiadosti až do poskytnutia konečnej odpovede alebo uzatvorenia prípadu, na rovnakom základe ako uplatniteľné lehoty, ktoré sa majú dodržať, alebo priemerný alebo predpokladaný čas potrebný na poskytnutie služby, ako je uvedené v článku 11 ods. 1 písm. d) nariadenia (EÚ) 2018/1724.
6. Časy odozvy sa vypočítajú ako priemer časov odozvy v kalendárnych dňoch za 6 mesiacov.
7. Štatistické údaje sa zhromažďujú a agregujú na úrovni každého jednotlivého poskytovateľa asistenčných služieb a služieb riešenia problémov a obsahujú údaj o členskom štáte poskytovateľa služby. Ešte pred zahrnutím služby do brány sa Komisia s poskytovateľom asistenčných služieb a služieb riešenia problémov alebo prevádzkovateľom siete dohodne na spôsoboch prenosu štatistických údajov do spoločného úložiska údajov.
8. Poskytovatelia asistenčných služieb a služieb riešenia problémov alebo prevádzkovatelia siete prenášajú agregované štatistické údaje dvakrát ročne. Agregované štatistiky za obdobie od 1. januára do 30. júna sa prenášajú do 31. augusta a za obdobie od 1. júla do 31. decembra sa prenášajú do 28. februára nasledujúceho roka, pokiaľ sa s Komisiou nedohodne inak.

Článok 5

Prístup k štatistickým údajom a ich uchovávanie

1. Štatistické údaje agregované a prenesené v súlade s touto kapitolou sa uchovávajú v spoločnom úložisku údajov najviac 3 roky od dátumu prenesenia. Po uplynutí tohto obdobia sa automaticky vymažú.

Vymazanie sa nevzťahuje na údaje sprístupnené verejnosti v súlade s článkom 24 ods. 3 poslednou vetou nariadenia (EÚ) 2018/1724.

2. Komisia zabezpečí, aby spoločný ovládací panel umožňoval národným koordinátorom, poskytovateľom služieb a Komisii:
 - a) vyhľadávať, triediť a filtrovať údaje;
 - b) zobraziť údaje v grafoch a diagramoch;
 - c) extrahovať údaje vo forme správ a sťahovať ich.

KAPITOLA III

Spätná väzba od používateľov

Článok 6

Funkcie spoločného nástroja spätnej väzby od používateľov

1. Spoločný nástroj spätnej väzby od používateľov uvedený v článku 25 ods. 1 nariadenia (EÚ) 2018/1724 obsahuje tieto prvky:
 - a) otázky na vyžiadanie spätnej väzby od používateľov, používateľské ratingy a voľné textové pole, ktoré sú relevantné pre webové stránky s informáciami, postupmi a asistenčnými službami a službami riešenia problémov uvedenými v prílohe III;
 - b) dotazníky s podrobnými otázkami o kvalite informácií, online postupov a asistenčných služieb a služieb riešenia problémov, na ktorých zodpovedanie je používateľ vyzvaný po tom, ako odošle prvú spätnú väzbu;
 - c) automatický prenos spätnej väzby od používateľa do spoločného úložiska údajov;
 - d) zaznamenávanie a prenos URL webovej stránky, na ktorú sa spätná väzba používateľa vzťahuje, spolu so spätnou väzbou používateľa.
2. Pri zhromažďovaní spätnej väzby od používateľov o informáciách a postupoch si poskytovatelia služieb môžu vybrať medzi verziou spoločného nástroja spätnej väzby s voľným textovým poľom alebo bez neho.
3. Komisia zabezpečí, aby spoločný ovládací panel zasielal všetkým poskytovateľom služieb, ktorí používajú spoločný nástroj spätnej väzby, pravidelné e-mailové pripomienky, že spätná väzba týkajúca sa ich služieb je k dispozícii na spoločnom ovládacom paneli.
4. Komisia sprístupní spoločný nástroj spätnej väzby od používateľov vo všetkých úradných jazykoch Únie.

Článok 7

Funkcie alternatívnych nástrojov spätnej väzby od používateľov

1. Alternatívne nástroje spätnej väzby od používateľov, ktoré používajú poskytovatelia služieb, zahŕňajú:
 - a) podobné otázky a ratingový systém, ktorý prináša porovnateľné výsledky ako systém používaný v spoločnom nástroji spätnej väzby od používateľov, a v prípade asistenčných služieb a služieb riešenia problémov voľné textové pole, ktoré umožňuje používateľom uviesť komentáre v podobe voľného textu;
 - b) odkazy na dotazníky, ktoré sú zahrnuté do spoločného nástroja spätnej väzby od používateľov, podľa druhu služby;
 - c) mechanizmus poskytnutý Komisiou, ktorý umožňuje prenos spätnej väzby spolu s URL webových stránok, na ktoré sa spätná väzba vzťahuje, do spoločného úložiska údajov.

Pokiaľ ide o zhromažďovanie spätnej väzby od používateľov o informáciách a postupoch, poskytovatelia služieb musia mať možnosť vybrať si, či zahrnú aj voľné textové pole.

2. Keď používateľ odpovie na otázky uvedené v odseku 1 písm. a), dostane potvrdenie obsahujúce výzvu, aby poskytol podrobnejšie komentáre kliknutím na odkaz uvedený v odseku 1 písm. b). Kliknutím na odkaz sa používateľovi otvorí stránka spoločného nástroja spätnej väzby od používateľov obsahujúca dotazník o splnení požiadaviek na kvalitu stanovených v nariadení (EÚ) 2018/1724.

3. Odsek 1 písm. b) a odsek 2 sa neuplatňujú, ak poskytovateľ služieb už zhromažďuje spätnú väzbu k otázkam, ktoré sú podobné tým, ktoré sú uvedené v dotazníku.

Článok 8

Zhromažďovanie spätnej väzby od používateľov o online postupoch

Poskytovatelia služieb začlenia spoločný alebo alternatívny nástroj spätnej väzby od používateľov takým spôsobom, aby mohli používatelia ľahko poskytnúť spätnú väzbu, a to buď po podaní žiadosti, alebo v prípade, že sa nakoniec rozhodnú žiadosť nepodať.

Článok 9

Zhromažďovanie spätnej väzby od používateľov asistenčných služieb a služieb riešenia problémov

Poskytovatelia asistenčných služieb a služieb riešenia problémov zabezpečia, aby používatelia ich služieb, ktorých je možné kontaktovať digitálne, dostali výzvu na poskytnutie spätnej väzby k využitej službe, ktorá sa zašle buď spoločne s konečnou odpoveďou poskytovateľa asistenčných služieb a služieb riešenia problémov, alebo krátko potom, najneskôr však do desiatich pracovných dní.

Článok 10

Prenos spätnej väzby od používateľov

1. Všetka spätná väzba, ktorú používatelia poskytnú prostredníctvom spoločného nástroja spätnej väzby od používateľov spolu s URL odkazmi uvedenými v článku 2, sa automaticky prenesie do spoločného úložiska údajov hneď po tom, ako ju používatelia poskytnú.

2. Poskytovatelia služieb, ktorí zhromažďujú spätnú väzbu pomocou alternatívneho nástroja spätnej väzby od používateľov, použijú mechanizmus uvedený v článku 7 ods. 1 písm. c) a musia splniť technické požiadavky interoperability stanovené v prílohe II s cieľom umožniť prenos spätnej väzby od používateľov hneď po tom, ako ju používatelia poskytnú, a to súčasne príjemcom spätnej väzby od používateľov na vnútroštátnej úrovni a do spoločného úložiska údajov.

Alternatívne prenesú asynchrónne a hromadne všetku spätnú väzbu poskytnutú počas kalendárneho mesiaca, a to do piatich pracovných dní od konca daného kalendárneho mesiaca.

3. Poskytovatelia služieb, ktorí používajú alternatívny nástroj spätnej väzby od používateľov, zabezpečia, aby:

- a) sa do spoločného úložiska údajov preniesla len spätná väzba týkajúca sa otázok a ratingov zodpovedajúcich tým, ktoré sú uvedené v spoločnom nástroji spätnej väzby od používateľov;
- b) sa spätná väzba poskytnutá ako voľný text neprenášala do spoločného úložiska údajov;
- c) do spoločného úložiska údajov boli spoločne so spätnou väzbou prenesené aj URL webových stránok, z ktorých bola spätná väzba získaná.

4. Ak sa na poskytovateľov služieb vzťahuje výnimka stanovená v článku 7 ods. 3, zabezpečia, aby sa spätná väzba k otázkam, ktoré sú podobné otázkam zahrnutým do dotazníka, preniesla do spoločného úložiska údajov.

Článok 11

Prístup k spätnej väzbe od používateľov a jej uchovávanie

1. Údaje o spätnej väzbe od používateľov sa uchovávajú v spoločnom úložisku údajov prepojenom so spoločným ovládacím panelom.

2. Komisia poskytne k spätnej väzbe od používateľov uloženej na spoločnom úložisku údajov tieto prístupové práva:
 - a) národní koordinátori a Komisia majú prístup k spätnej väzbe od používateľov s výnimkou komentárov v podobe voľného textu;
 - b) poskytovatelia služieb majú prístup k spätnej väzbe od používateľov, ktorá sa týka služieb, za ktoré sú zodpovední, vrátane komentárov v podobe voľného textu, ktoré používatelia poskytli prostredníctvom spoločného nástroja spätnej väzby.
3. Komisia zabezpečí, aby bola spätná väzba od používateľov uložená v spoločnom úložisku údajov najviac 3 roky a aby sa po uplynutí tejto doby automaticky vymazala.
4. Komisia zabezpečí, aby spoločný ovládací panel umožňoval jeho používateľom:
 - a) vyhľadávať, triediť a filtrovať spätnú väzbu;
 - b) zobrazíť ju v grafoch a diagramoch;
 - c) extrahovať údaje vo forme správ a sťahovať ich.

Článok 12

Zodpovednosť

1. Poskytovatelia služieb, ktorí využívajú alternatívne nástroje spätnej väzby od používateľov, sú zodpovední za:
 - a) fungovanie svojich nástrojov, prostredníctvom ktorých zhromažďujú spätnú väzbu od používateľov podľa nariadenia (EÚ) 2018/1724;
 - b) prenos spätnej väzby do spoločného úložiska údajov prostredníctvom prepájacej služby, ktorú poskytuje Komisia, a to hromadne alebo akoukoľvek inou formou prenosu;
 - c) súlad s technickými požiadavkami stanovenými v tomto nariadení;
 - d) bezpečnosť vnútroštátnych nástrojov, ktoré zhromažďujú a prenášajú spätnú väzbu od používateľov.
2. Poskytovatelia služieb, ktorí používajú spoločný nástroj spätnej väzby od používateľov, sú zodpovední za vloženie odkazov na tento nástroj v súlade s týmto nariadením.
3. Komisia je zodpovedná za:
 - a) fungovanie, bezpečnosť a dostupnosť spoločného nástroja spätnej väzby od používateľov;
 - b) odkazy na spoločný nástroj spätnej väzby, ktoré sa majú uviesť na webových stránkach na úrovni Únie;
 - c) fungovanie prepájacej služby uvedenej v odseku 1 písm. b);
 - d) údržbu a zabezpečenie dostupnosti infraštruktúry potrebnej na príjem prenášaných údajov.

KAPITOLA IV

Záverečné ustanovenia

Článok 13

Osobné údaje

1. Poskytovatelia služieb alebo prevádzkovatelia sietí v prípade asistenčných služieb a služieb riešenia problémov zabezpečia, aby štatistické údaje, ktoré agregujú a prenášajú do spoločného úložiska údajov, neobsahovali žiadne osobné údaje.
2. Spoločný nástroj spätnej väzby od používateľov umožňuje používateľom, aby sa anonymne vyjadrili o svojich skúsenostiach so službami poskytovanými prostredníctvom brány. Voľné textové pole obsahuje upozornenie pre používateľov, aby neuvádzali žiadne osobné údaje.

Článok 14

Nadobudnutie účinnosti

Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jeho uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

Uplatňuje sa od 12. decembra 2020.

Toto nariadenie je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Bruseli 29. júla 2020

Za Komisiu
predsedníčka
Ursula VON DER LEYEN

Ukazovatele pre tagovanie uvedené v článku 2 ods. 3

Prvky, ktoré musia byť súčasťou informácií o tagoch, ktoré sa majú zahrnúť do metaúdajov webových stránok, ktoré sú súčasťou jednotnej digitálnej brány								
	Všeobecná časť	Kód krajiny	Kód na nižšej ako celoštátnej úrovni (v príslušných prípadoch)	Typ služby (*)	Jazyk stránky	Oblasť, na ktorú sa vzťahuje príloha I k nariadeniu (EÚ) 2018/1724		Služba, na ktorú sa vzťahuje príloha III alebo článok 7 nariadenia (EÚ) 2018/1724
	Jednotná digitálna brána	Podľa ISO 3166 – dvojpísmenný kód (EL pre Grécko)	Podľa klasifikácie NUTS 1-3 alebo LAU		Podľa ISO 639-1 – dvojpísmenný kód	A-Q	1-9	Celý názov služby
Webové stránky s informáciami o pravidlách, právach a povinnostiach	X	x	x	Informácie	x	x	x	Neuplatňuje sa
Webové stránky s informáciami o postupoch	X	x	x	Postup	x	x	x	Neuplatňuje sa
Webové stránky s informáciami o asistenčných službách alebo službách riešenia problémov	x	x	x	Asistencia	x	Neuplatňuje sa	Neuplatňuje sa	x

(*) Ak stránka obsahuje informácie o viac ako jednom druhu služby alebo zahŕňa viac ako jednu informačnú oblasť, musia byť všetky relevantné prvky uvedené na tejto stránke alebo s ňou musia byť prepojené.

PRÍLOHA II

Technické požiadavky uvedené v článku 3 ods. 2 a článku 10 ods. 2**Prenos údajov**

Brána aplikačného programovacieho rozhrania (API) sprístupní REST (Representational State Transfer) API. Každý systém poskytovateľov služieb pre zhromažďovanie údajov môže na toto API zavolať:

1. v reálnom čase – žiadne obmedzenie počtu telefonátov;
2. pravidelne v súlade s časovým rozvrhom, ktorý si zvolí poskytovateľ služieb.

Bezpečnosť API

Komunikácia s bránou API sa zabezpečí prostredníctvom API kľúča. Každý poskytovateľ služieb bude mať svoj špecifický kľúč API. Tento kľúč umožní zabezpečiť komunikáciu (šifrovanie kanála) a zistiť, ktorý poskytovateľ služieb zasiela údaje (autentifikácia).

API kľúče budú k dispozícii v osobitnej podpornej webovej aplikácii. Každý poskytovateľ služieb si vygeneruje svoj kľúč v tejto webovej aplikácii, stiahne si ho a nainštaluje ho vo svojich zariadeniach.

Požiadavky týkajúce sa prenosu údajov

Na účely zabezpečenia automatického prenosu musí nástroj na analýzu webových dát uvedený v článku 3 ods. 2 a alternatívny nástroj spätnej väzby od používateľov uvedený v článku 10 ods. 2:

- a) umožňovať prenos údajov vo formáte JSON prostredníctvom rozhrania REST API;
- b) podporovať bezpečné pripojenia s použitím protokolu pre prenos hypertextových dokumentov (HTTP) cez zabezpečovací protokol SSL (Secure Sockets Layer);
- c) podporovať ISO 8601 pre vyjadrenie dátumu a času. Dátum a čas sa uvádzajú ako koordinovaný svetový čas (UTC);
- d) podporovať jedinečný identifikátor pre prenos údajov. Poskytovateľ služieb zasiela údaje s jedinečným identifikátorom poskytnutým cez rozhranie API. Ak sa poskytovateľ služieb rozhodne tieto údaje zmeniť, musí opravené údaje poslať s rovnakým jedinečným identifikátorom.

Štruktúra súboru vo formáte JSON by sa nemala meniť v závislosti od frekvencie prenosu štatistických údajov. Súbor vo formáte JSON môže napríklad obsahovať pole objektov (jedno pre každý súbor štatistických údajov za referenčné obdobie), pole dĺžky n.

Komisia poskytne podrobný technický opis rozhrania API pre spätnú väzbu od používateľov a štatistické údaje.

PRÍLOHA III

Otázky na vyžiadanie spätnej väzby v spoločnom nástroji spätnej väzby od používateľov podľa článku 6 ods. 1 písm. a):

1. Otázky týkajúce sa informácií o webových stránkach:
 - Našli ste to, čo ste hľadali? vzájomne sa vylučujúce možnosti: ÁNO/NIE/ČIASTOČNE [povinné pole] (*)
 - Ohodnoťte túto stránku (počet hviezdíčiek: od 1 do 5) [povinné pole]
 - Pomôžte nám zlepšiť sa (voľné textové pole) [nepovinné pole]
2. Otázky týkajúce sa postupov
 - Ohodnoťte, aké jednoduché bolo použiť tento postup (počet hviezdíčiek: od 1 do 5) [povinné pole]
 - Pomôžte nám zlepšiť sa (voľné textové pole) [nepovinné pole]
3. Otázky týkajúce sa asistenčných služieb a služieb riešenia problémov
 - Ohodnoťte poskytnutú službu (počet hviezdíčiek: od 1 do 5) [povinné pole]
 - Pomôžte nám zlepšiť sa (voľné textové pole) [nepovinné pole]

Nástroj spätnej väzby od používateľov pre informácie a postupy sa pripraví v dvoch verziách: jedna s voľným textovým poľom a druhá bez voľného textového poľa, takže poskytovatelia služieb si budú môcť vybrať v súlade s článkom 6 ods. 2, ktorú verziu budú používať.

(*) Text v zátvorkách „[...]“ informuje o poliach, ktoré sa použijú v spoločnom nástroji spätnej väzby od používateľov.
