

# Digital Services Factory

Department of Information Technology Services  
Deputy Ministry of Research, Innovation and Digital Strategy

## E-Serv-06-MC

### Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσιών

Final Assessment Session

Υπηρεσίες: «Υπηρεσίες Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας

Service 1: Appointment of Teachers on Fixed Term Contract

Service 2: Substitutes/Replacements of Teachers

Service 3: Document Display and Management»

Από:

Digital Services Factory (DSF) Assessment Panel

Ρόλος στο DSF	Το έντυπο εγκρίθηκε από
Assurance Lead	Παναγιώτα Παύλου
Product manager	Χαρίκλεια Ολυμπίου
Standards Lead	Θεόδωρος Δημητριάδης
Technical Architect	Ιωάννης Ερωτοκρίτου
Content Designer	Ελπίδα Χατζηβασιλείου
Interaction Designer	Κωνσταντίνος Ευαγγέλου
Developer	Νικόλας Ριαλάς

Ημερομηνία Αξιολόγησης: **26 Ιουνίου 2024**

Αποτέλεσμα: **Meet: Comply**

Δύναται να τεθεί σε πιλοτική παραγωγική λειτουργία και να έπειτα να ενημερωθεί το panel για έλεγχο των σημείων που αφορούν στην πλήρη συμβατότητα της υπηρεσίας με το Service Standard.

## Παρόντες στη συνεδρία εκ μέρους του Service Team

<ul style="list-style-type: none"><li>Αναθέτουσα Αρχή</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Βασίλης Χατζηλουκάς, Project Manager</li><li>Γιάννης Δημητριάδης, Technical Manager</li><li>Ελευθερία Βουτή, Quality Assurance Officer</li><li>Μαρίνα Κωνσταντίνου, Quality Assurance Officer</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Service Owner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Μαρία Βασιλείου, Service 1</li><li>Μαριάννα Αδάμου, Service 2</li><li>Στέλλα Σπανού, Service 3</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Service Provider</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Σώτος Αγγελή, Product Manager</li><li>Κωνσταντίνος Γιαννούλης, Product Manager</li></ul>

## Αναθέτουσα Αρχή

Όνομα Αναθέτουσας Αρχής	Επιτροπή Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας
Project Manager (PM) / Coordinator	Βασίλης Χατζηλουκάς

## Εμπλεκόμενοι Φορείς

Service Owner (SO)	Επιτροπή Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας <ul style="list-style-type: none"><li>Μαρία Βασιλείου, Service 1</li><li>Μαριάννα Αδάμου, Service 2</li><li>Στέλλα Σπανού, Service 3</li></ul>
Service Provider (Contractor Governmental Team) of the Service	EY Cyprus Advisory Services Limited <ul style="list-style-type: none"><li>Στέφανος Μιχαήλ (Delivery Manager)</li></ul>

## Other Information

Σχετικά Παραρτήματα <για εσωτερική χρήση>	Βιντεοσκοπημένη συνάντηση ημερ. 26/6/2024
Related Core System to the Service:	
Previous Assurance Sessions Result Reports	E-Serv-05-MC

## Περιγραφή Υπηρεσιών

Service 1: Appointment of Teachers on Fixed Term Contract - Διορισμοί Εκπαιδευτικών με Σύμβαση: Χρήστης που συμπεριλαμβάνεται στον πίνακα διοριστέων ή διορισίμων θα υποβάλλει ηλεκτρονικά την αίτηση του για διορισμό στις ειδικότητες που δικαιούται και είναι εγγεγραμμένος εντός καθορισμένης/ων προθεσμίας/ων και για την επιτυχή υποβολή της αίτησης του θα ενημερώνεται μέσω e-mail ή/και SMS. Ο χρήστης δεν θα μπορεί να υποβάλει αίτηση σε άλλη χρονική περίοδο. Θα έχει δυνατότητα προβολής των προσωπικών του στοιχείων επικοινωνίας και τροποποίησης του τηλεφώνου και της διεύθυνσης του, θα έχει τη δυνατότητα να φυλάξει πρόχειρα την αίτηση του, να την τροποποιεί και να την οριστικοποιήσει και υποβάλει εντός της καθορισμένης προθεσμίας. Σε περίπτωση διορισμού θα ενημερώνεται σχετικά και μέσω της υπηρεσίας θα έχει τη δυνατότητα αποδοχής ή απόρριψης της προσφοράς για διορισμό του, εντός προκαθορισμένου χρονικού πλαισίου.

Service 2: Substitutes/Replacements of Teachers – Αντικαταστάσεις Εκπαιδευτικών: Χρήστης που συμπεριλαμβάνεται στον πίνακα διοριστέων θα υποβάλλει ηλεκτρονικά την αίτηση του για διορισμό ως αντικαταστάτης για κάθε ειδικότητα που δικαιούται με βάση τον πίνακα διοριστέων όπου είναι εγγεγραμμένος και για την επιτυχή υποβολή της αίτησης του θα ενημερώνεται μέσω e-mail ή/και SMS. Ο χρήστης θα έχει δυνατότητα προβολής των προσωπικών του στοιχείων επικοινωνίας και τροποποίησης της διεύθυνσης του.

Service 3: Document Display and Management - Προβολή και διαχείριση εγγράφων: Ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα προβολής και αποδοχής εγγράφων διαφόρων κατηγοριών (π.χ. Συμβόλαιο Διορισμού με Σύμβαση, Συμβόλαιο Μόνιμου Διορισμού, Προσφορά Προαγωγής, Έκθεση Ιατροσυμβουλίου κλπ.) που τον αφορούν και τροποποίησης του τηλεφώνου και της διεύθυνσης του. Σε περίπτωση που τα έγγραφα αυτά απαιτούν αποδοχή, ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα να δηλώνει την αποδοχή ή την μη αποδοχή τους σε καθορισμένο χρονικό διάστημα. Στην περίπτωση που ο χρήστης προβεί σε αποδοχή κάποιου συμβολαίου θα ενημερώνεται για την επιτυχή υποβολή της αποδοχής μέσω (e-mail ή/και SMS).

## Σκοπός Αξιολόγησης

Η παρούσα αξιολόγηση γίνεται στα πλαίσια του Final Assessment των υπό αναφορά υπηρεσιών και σε συνέχεια του Preliminary Assessment με κωδικό «E-Serv-05-MC». Έγινε παρουσίαση των εργασιών και των υπηρεσιών στο DSF Assessment Panel, η οποία βιντεοσκοπήθηκε. Εφόσον το αποτέλεσμα της αξιολόγησης είναι Comply, η υπηρεσία θα μπορεί να διατεθεί σε μικρό αριθμό χρηστών, σε περιορισμένο περιβάλλον σε πιλοτική βάση για ορισμένο χρονικό διάστημα μέχρι την ολοκλήρωση, τόσο της έρευνας των χρηστών στο πραγματικό περιβάλλον όσο και της επίλυσης των συγκεκριμένων σημείων και θεμάτων που καταγράφονται πιο κάτω.

## Περιοχές που αξιολογήθηκαν

1. Understanding User needs
2. Leading Agile Teams
3. Choosing the right technology

### Κατά την αξιολόγηση των 3 υπηρεσιών διαπιστώθηκαν διάφορα θέματα ως πιο κάτω:

1. Την προσέγγιση όσον αφορά στη δημιουργία του γενικού περιεχόμενου των υπηρεσιών, για το οποίο το panel επεξήγησε εκτενέστερα τις αρχές του Service Standard ως προς τον σκοπό αυτό, π.χ. το feedback που λήφθηκε για τη μια υπηρεσία κατά την έρευνα των χρηστών να υιοθετηθεί και για τις υπόλοιπες υπηρεσίες στα κοινά τους σημεία, όπως στον τρόπο παρουσίασης της αρχικής σελίδας, να υπάρχει συνέπεια στον τρόπο που αποτίνεται η υπηρεσία στον χρήστη όπως ενικό παντού ή πληθυντικό παντού, να υπάρχει αμεσότητα στο λεκτικό που χρησιμοποιείται, να μην γίνονται αναφορές σε συγκεκριμένες νομοθεσίες και άρθρα αλλά να παρέχεται επεξήγηση στον χρήστη ώστε να καταλαβαίνει τον σκοπό, κτλ.
2. Υπάρχουν περιπτώσεις όπου η χρήση του preview page δεν χρειάζεται για να μην επιβαρύνεται ο χρήστης με επιπρόσθετα βήματα, τα οποία δεν προσθέτουν αξία.
3. Εάν η προεπιλεγμένη χρήση του two factor authentication του CyLogin έγινε για συγκεκριμένο λόγο αφού η χρήση του προσθέτει φόρτο στον χρήστη, τόσο κατά τη χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας αλλά και οποιασδήποτε άλλης υπηρεσίας μέσω του CY Login.
4. Κατά την αποσύνδεση από την υπηρεσία ο χρήστης μεταφέρεται στον "Page not found". Θα έπρεπε να πηγαίνει στην αρχική σελίδα της υπηρεσίας.
5. Δεν υποβλήθηκε η έγκριση της Επιτροπής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
6. Δεν υποβλήθηκε το τελικό WASA report με τα αποτελέσματα.
7. Η ονοματοδοσία του domain της κάθε υπηρεσίας χρειάζεται να διαμορφωθεί ακολουθώντας το Service Standard (naming the service and URLs).
8. Να διατηρείται συνέπεια κατά την διαδικασία επικύρωσης ιδίων στοιχείων μέσω των υπηρεσιών, π.χ. εφόσον η επαρχία είναι υποχρεωτική να δηλώνεται, να μην μπορεί να προχωρήσει παρακάτω και να μην ισχύει το «υποχρεωτικό» μόνο στην επιλογή αλλαγής στοιχείων.
9. Να ελεγχθούν τα μηνύματα που παρουσιάζονται κατά το logout να ανταποκρίνονται στην ενέργεια του χρήστη.
10. Να επιβεβαιωθεί ότι το autosave functionality δουλεύει σωστά σε όλες τις σελίδες
11. Να επιβεβαιωθεί ότι το single sign-on μεταξύ τόσο των τριών υπηρεσιών όσο και με άλλες υπηρεσίες που χρησιμοποιούν CyLogin λειτουργεί ορθά.
12. Στα review pages δεν πρέπει να επαναλαμβάνεται όλο το λεκτικό των primary σελίδων, αλλά να φαίνεται σε συντομία η επιλογή του χρήστη.
13. Το jquery error που παρουσιάζεται στα start pages, να διορθωθεί.

14. Παρουσιάζονται θέματα accessibility (το searchable dropdown δεν ανταποκρίνεται σωστά με τη χρήση keyboard, service title focus state, broken Aria, use of legend as <h1>, duplicate form field id in same form).
15. Να γίνει επανέλεγχος ότι όλα τα validations γίνονται triggered σωστά.
16. Η λειτουργία της επιλογής Back του browser δεν ανταποκρίνεται όπως αναμένεται.
17. Να ελεγχθεί ότι τα page layout όλων των υπηρεσιών είναι συμβατά με το design system
18. Η χρήση hint να γίνεται όπου ενδείκνυται, π.χ. στην περίπτωση που ο χρήστης χρειάζεται να δώσει ιδιαίτερη έμφαση / προσοχή σε πληροφορία αυτή δεν πρέπει να παρουσιάζεται στην οθόνη υπό μορφή hint.
19. Να υποβληθεί το τελικό accessibility report.
20. Στη σελίδα εκτύπωσης δεν πρέπει να φαίνεται το header της σελίδας.
21. Το Task List χρειάζεται να είναι ευανάγνωστο και να αποφεύγεται η επανάληψη πληροφοριών.
22. Να εφαρμόζεται το single sign-out.

#### **Αυτό που έχει ξεχωρίσει το panel στο στάδιο αυτό:**

1. Είναι εμφανής η εμπειρία που αποκτήθηκε από προηγούμενη σύμβαση τόσο στο σχεδιασμό (design), σε θέματα προσβασιμότητας (accessibility) όσο και γενικότερα στον τρόπο υλοποίησης των υπηρεσιών (π.χ. η χρήση Swagger).
2. Έγινε σχετική πρόνοια για την υλοποίηση των απαιτούμενων performance metrics.
3. Τη χρήση του εργαλείου Uptime Kuma για σκοπούς monitoring των services.
4. Διαφάνηκε η εμπειρία του Service Provider στο Service Standard τόσο σε επίπεδο συμβατότητας των υπηρεσιών σε αυτό όσο και στο χρονικό πλαίσιο που χρειάστηκε για την υλοποίησή τους.

## **Αποτέλεσμα**

Οι υπηρεσίες κρίνεται ότι ανταποκρίνονται στο Service Standard και δεν παρουσιάζουν κρίσιμες αποκλίσεις από αυτό. Έγινε διαχωρισμός των σημείων απόκλισης σε αυτά που χρειάζεται να τύχουν άμεσου χειρισμού προτού τεθούν οι υπηρεσίες σε πιλοτική λειτουργία και σε αυτά που χρειάζεται να τύχουν χειρισμού κατά την περίοδο της πιλοτικής λειτουργίας για να είναι πλήρως συμβατές οι υπηρεσίες με το Service Standard και να λάβουν το Verified Seal. Ο διαχωρισμός έχει ως πιο κάτω:

- **Προϋποθέσεις για να προχωρήσουν οι υπηρεσίες σε Πιλοτική Λειτουργία**

Για να τεθούν σε πιλοτική παραγωγική λειτουργία οι τρεις (3) υπηρεσίες, πρέπει να ολοκληρωθούν οι διαδικασίες και να λυθούν τα θέματα που καταγράφονται στα σημεία 1-11 πιο πάνω. Η Πιλοτική Λειτουργία των υπηρεσιών θα διαρκέσει μέχρι τα μέσα Σεπτεμβρίου 2024. Κατά την περίοδο αυτή οι υπηρεσίες θα χρησιμοποιούνται από χρήστες που εμπίπτουν στις ενεργές προκηρύξεις. Η διάρκεια της πιλοτικής περιόδου ορίστηκε μετά από απαίτηση της Αναθέτουσας Αρχής και αποδοχή από το Assessment Panel, λόγω των ελέγχων που χρειάζεται να διενεργηθούν.

- **Προϋποθέσεις για να λάβουν οι υπηρεσίες το Verified Seal**

Για να ληφθεί το Verified Seal για τις εν λόγω υπηρεσίες χρειάζεται να ολοκληρωθεί με επιτυχία η περίοδος της Πιλοτικής Λειτουργίας των υπηρεσιών και εντός αυτής της περιόδου να διορθωθούν τα υπόλοιπα σημεία που καταγράφονται πιο πάνω, σημεία 12 – 22.

## Απόφαση

**Το DSF Assessment Panel αποφάσισε ομόφωνα ότι, οι υπηρεσίες είναι συμβατές με το Service Standard.** Συγκεκριμένα, στις 3/7/2024 η Αναθέτουσα Αρχή ενημέρωσε το Assessment Panel για την ολοκλήρωση των διαδικασιών και των απαιτούμενων διορθώσεων. Το Panel κατά τον έλεγχο εντόπισε ορισμένα θέματα που έχρηζαν περαιτέρω χειρισμού από την Αναθέτουσα Αρχή. Στις 5/7/2024 ολοκληρώθηκε ο τελικός έλεγχος και οι υπηρεσίες κρίθηκαν συμβατές με το Service Standard.

Με βάση την απόφαση οι υπηρεσίες, δύναται να τεθούν σε πιλοτική παραγωγική λειτουργία από τις 8/7/2024.

Για να καταστούν οι υπηρεσίες Πλήρως Συμβατές με το Service Standard και να λάβουν το Verified Seal θα πρέπει να γίνουν οι ενέργειες χειρισμού των θεμάτων που καταγράφονται στα σημεία 12-22.

Assessment Session	DSF Assessment Panel Decision (is stated with a ✓ under the respective column)		
	Comply		Does not Comply
Final Assessment	Pilot Operation	<b>Verified Seal</b>	
	✓		

## Επόμενα Βήματα

Το αργότερο μέχρι τα μέσα Σεπτεμβρίου 2024 οι υπηρεσίες θα πρέπει να υποβληθούν ξανά ενώπιον του DSF Panel για να παρουσιαστούν και να αξιολογηθούν τα σημεία που αναφέρονται πιο πάνω για να εξακριβωθεί κατά πόσο είναι πλήρως συμβατές με το Service Standard έτσι ώστε να λήξει και η πιλοτική παραγωγική λειτουργία.

Ημερομηνία Υπογραφής Εντύπου Αξιολόγησης: 5 Ιουλίου, 2024