

Δράση ISA 4.1.2: Μοντέλο ωριμότητας διαλειτουργικότητας

D03.01 - Ερωτηματολόγιο IMM

15 Μαρτίου 2017

Ειδική σύμβαση SC 371 βάσει συμβάσεως πλαισίου αριθ. DI / 07170

Πίνακας περιεχομένων

1 Ερωτηματολόγιο.....	3
1. 1 Περιεχόμενο Υπηρεσίας (A)	3
1.1.1 Ερωτήσεις.....	3
1.1.2 Βαθμολογία Ωριμότητας	5
1.2 Παράδοση υπηρεσίας (B).....	6
1.2.1 Ερωτήσεις.....	6
1.2.2 Βαθμολογία Ωριμότητας	14
1.3 Κατανάλωση υπηρεσιών (C)	16
1.3.1 Ερωτήσεις.....	16
1.3.2 Βαθμολογία ωριμότητας.....	19
1.4 Διαχείριση Υπηρεσιών (D).....	20
1.4.1 Ερωτήσεις.....	20
1.4.2 Αξιολόγηση ωριμότητας.....	27

1 Ερωτηματολόγιο

1.1 Περιεχόμενο Υπηρεσίας (Α)

1.1.1 Ερωτήσεις

A.1

Όνομα	Στοιχεία επικοινωνίας
Τύπος ερώτησης	Ανοικτό (τρία πεδία, έλεγχος μορφοποίησης αριθμού τηλεφώνου / ηλεκτρονικής διεύθυνσης)
Επεξήγηση	Συγκεντρώστε πληροφορίες επικοινωνίας για ενδεχόμενη παρακολούθηση.
Ερώτηση	Καταχωρίστε το όνομά σας και στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

A.2

Όνομα	Ψηφιακή περιγραφή της δημόσιας υπηρεσίας
Τύπος ερώτησης	Ανοικτό
Επεξήγηση	Αποκτήστε γνώση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	<p>Μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει σκοπό το δημόσιο συμφέρον. Ποια είναι η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που εσείς παρέχετε στους τελικούς χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλους δημόσιους οργανισμούς);</p> <p>Χρησιμοποιήστε τα ακόλουθα κριτήρια για να ορίσετε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία:</p> <ul style="list-style-type: none">• Περιγράψτε τη διαδικασία και τις υποκείμενες δραστηριότητες για τον ορισμό της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πάντα τρεις φάσεις (1. έναρξη, 2. επεξεργασία και 3. παράδοση αποτελέσματος). Εστίαση στη δημόσια απόφαση που είναι το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Εάν δεν υπάρχει δημόσια απόφαση ή / και αποτέλεσμα, επικεντρωθείτε στα οφέλη που παρέχει η υπηρεσία στο κοινό-στόχο.• Ορίστε τον κάτοχο της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (βλ. Επίσης ερώτηση A.3). Μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συνήθως έχει έναν ιδιοκτήτη ο οποίος είναι υπεύθυνος για τα αποτελέσματα. Εάν υπάρχουν περισσότεροι κάτοχοι, αυτό μπορεί να απαιτεί να ορίσετε πολλές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και να εκτελέσετε μια αξιολόγηση IMM για καθένα

	<p>από αυτά ξεχωριστά.</p> <ul style="list-style-type: none"> Καθορίστε την εμφάνιση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Πώς επιτυγχάνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία το αποτέλεσμα προς την ομάδα τελικών χρηστών; Π.χ. Μέσω μιας δικτυακής πύλης ή μιας εφαρμογής; Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προσφέρει οφέλη και αποτέλεσμα προς συγκεκριμένες ομάδες τελικών χρηστών (π.χ. πολίτες, δημόσιοι υπάλληλοι, μεσάζοντες). Σημειώστε ότι υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει το αποτέλεσμα απευθείας προς ένα άτομο, αλλά προς άλλα συστήματα πληροφορικής (από μηχανή σε μηχανή).
<i>Παραδείγματα</i>	Υποβολή ετήσιας δήλωσης φόρου εισοδήματος για τους πολίτες (διοίκηση προς πολίτη), Αλλαγή διαμονής ενός πολίτη (διοίκηση σε πολίτη) , Παροχή διαδικτυακών πληροφοριών σχετικά με τις σχετικές θέσεις εργασίας στους πολίτες (διοίκηση προς πολίτη), Δημοσίευση κενών θέσεων σε μια πύλη εργασίας για τις επιχειρήσεις μέσω διεπαφής από μηχανή σε μηχανή (διοίκηση προς επιχείρηση), Παροχή πληροφοριών σχετικά με τον εντοπισμό συγκεκριμένου φορτίου στις επιχειρήσεις (διοίκηση προς επιχείρηση), Παροχή υπηρεσιών ταξινόμησης προς άλλες διοικήσεις για τη διασφάλιση της διεθνούς τυποποίησης των δεδομένων διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας μέσω διεπαφής από μηχανή σε μηχανή (διοίκηση προς διοίκηση).
<i>Λογική ερώτησης</i>	Επόμενη ερώτηση
A.3	
<i>Όνομα</i>	Ιδιοκτήτης υπηρεσίας
<i>Τύπος ερώτησης</i>	Ανοικτό
<i>Επεξήγηση</i>	Αυτή η ερώτηση καθορίζει το πεδίο / όρια της δημόσιας διοίκησης που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
<i>Ερώτηση</i>	Ποιος δημόσιος διοικητικός οργανισμός είναι κατά κύριο λόγο υπεύθυνος να παρέχει αυτή τη ψηφιακή δημόσια υπηρεσία;
<i>Παραδείγματα</i>	Μια φορολογική υπηρεσία. Τμήμα/μονάδα στο πλαίσιο μιας φορολογικής διοίκησης. Μια Γενική Διεύθυνση (ΓΔ) . Ένας Δήμος.
<i>Λογική ερώτησης</i>	Επόμενη ερώτηση
A.4	
<i>Όνομα</i>	Ομάδα ή ομάδες τελικών χρηστών στις οποίες παρέχεται η υπηρεσία
<i>Τύπος ερώτησης</i>	Ανοικτό

Επεξήγηση	Προσδιορίστε τις ομάδες τελικών χρηστών στις οποίες παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	Ποια είναι η ομάδα τελικών χρηστών στους οποίους παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία;
Παραδείγματα	Μια συγκεκριμένη ομάδα επιχειρήσεων. Μια συγκεκριμένη ομάδα πολιτών. Μια συγκεκριμένη ομάδα δημόσιων διοικήσεων. Βλ. Επίσης τις εξηγήσεις που παρέχονται στο Α.2.
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

A.5

Όνομα	Διοικητικό επίπεδο
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (> 1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	Αποκτήστε γνώση της κυβερνητικής βαθμίδας που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	<p>Σε ποιο διοικητικό επίπεδο παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (επιτρέπονται περισσότερες από μια απαντήσεις);</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Τοπικό (π.χ. πόλη, δήμος)▪ Περιφερειακό▪ Εθνικό▪ Ευρωπαϊκό▪ Διεθνές
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

1.1.2 Βαθμολογία Ωριμότητας

Αυτή η ενότητα δεν βαθμολογείται.

1.2 Παράδοση υπηρεσίας (B)

1.2.1 Ερωτήσεις

B.1

Όνομα	Κανάλια Διανομής
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Οργανωτική διαλειτουργικότητα. Τεχνική διαλειτουργικότητα
Βάρος	15%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	Αξιολογεί με ποια κανάλια παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς τους χρήστες. Αυτή η ερώτηση καλύπτει τόσο τα παραδοσιακά (μη ψηφιακά) όσο και τα ψηφιακά κανάλια. Τα ψηφιακά κανάλια είναι: διαδραστική ψηφιακή συνεργασία (συνομιλία, γνωστικός πράκτορας), εφαρμογή για κινητά, δικτυακή πύλη / ιστότοπος, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και διεπαφή μηχανή-μηχανή. Τα παραδοσιακά κανάλια είναι: ταμείο/κισέ, ταχυδρομείο και τηλέφωνο.
Ερώτηση	<p>Μέσω ποιων καναλιών διανομής είναι η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία διαθέσιμη στο χρήστη;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ένα ψηφιακό κανάλι.▪ Ένα ψηφιακό και ένα παραδοσιακό κανάλι.▪ Πολλαπλά ψηφιακά και παραδοσιακά κανάλια.▪ Πολλαπλά ψηφιακά (συμπεριλαμβανομένης της διαδραστικής ψηφιακής συνεργασίας) και παραδοσιακά κανάλια.
Παραδείγματα	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία διατίθεται μέσω μιας πύλης που παρέχει πρόσβαση σε ένα σύνολο δημόσιων υπηρεσιών (www.mijnrijksoverheid.nl). Η υπηρεσία διατίθεται μέσω ειδικής ιστοσελίδας, τηλεφώνου και ταμείου/κισέ.
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

B.2

Όνομα	Προ-συμπλήρωση
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Νομική διαλειτουργικότητα. Οργανωτική διαλειτουργικότητα. Σημασιολογική διαλειτουργικότητα. Τεχνική διαλειτουργικότητα.
Βάρος	15%

Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	Η επαναχρησιμοποίηση των υφιστάμενων αξιόπιστων πηγών δεδομένων για την εκ των προτέρων συμπλήρωση των πεδίων δεδομένων θα πρέπει να επιδιώκεται καθώς ελαχιστοποιεί την προσπάθεια των χρηστών και μειώνει τον κίνδυνο για εσφαλμένες καταχωρήσεις δεδομένων.
Ερώτηση	<p>Χρησιμοποιεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία την προ-συμπλήρωση για ψηφιακά διαθέσιμα πεδία δεδομένων;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Όχι, ενώ αυτό θα ήταν δυνατό.▪ Εν μέρει, χρησιμοποιείται προ-συμπλήρωση, αλλά μόνο για ορισμένα πεδία δεδομένων που είναι διαθέσιμα ψηφιακά.▪ Πλήρως, η προ-συμπλήρωση χρησιμοποιείται για όλα τα πεδία δεδομένων που είναι διαθέσιμα ψηφιακά.▪ Δεν ισχύει, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν απαιτεί εισαγωγή δεδομένων.
Παραδείγματα	Τα δεδομένα ονόματος και διεύθυνσης είναι προ-συμπληρωμένα από υπάρχοντα εσωτερικά ή εξωτερικά μητρώα βάσης (ή άλλες πηγές δεδομένων). Σημειώστε ότι η προ-συμπλήρωση περιλαμβάνει επίσης την αυτοματοποιημένη συμπλήρωση αναπτυσσόμενων κουτιών και / ή την αυτόματη συμπλήρωση των λέξεων-κλειδίων.
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

B.3

Όνομα	Διαφάνεια Διαδικασιών
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Νομική διαλειτουργικότητα. Οργανωτική διαλειτουργικότητα
Βάρος	10%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	Οι χρήστες θα πρέπει να έχουν άριστη γνώση της διαδικασίας στην οποία υπόκεινται.
Ερώτηση	<p>Οι διοικητικοί κανόνες και οι διαδικασίες που αποτελούν τη βάση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (όπως οι μηχανισμοί λήψης αποφάσεων, οι χρόνοι παράδοσης, οι χρησιμοποιούμενες πηγές πληροφόρησης, οι υποχρεώσεις αναφοράς) είναι διαφανείς για τον χρήστη ή τους χρήστες;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Όχι, δεν υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με κανόνες και διαδικασίες διαθέσιμες πριν, κατά τη διάρκεια και / ή μετά τη χρήση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Αυτές οι

	<p>πληροφορίες βρίσκονται αλλού καταχωρημένες (δηλαδή δεν είναι άμεσα εντοπισμένες).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Εν μέρει, υπάρχουν περιορισμένες πληροφορίες σχετικά με τους κανόνες και τις διαδικασίες που υπάρχουν πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά τη χρήση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. ▪ Πλήρως, υπάρχουν λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με κανόνες και διαδικασίες διαθέσιμες πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τη χρήση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. ▪ Δεν εφαρμόζεται, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρειάζεται να παρέχει πληροφορίες για τους διοικητικούς κανόνες και διαδικασίες (π.χ. μόνο παροχή πληροφοριών, λειτουργία αναζήτησης).
<i>Παραδείγματα</i>	Ο πολίτης γνωρίζει πόσο χρόνο θα λάβει η διαδικασία λήψης αποφάσεων της δημόσιας διοίκησης όσον αφορά το δικαίωμά του για οικογενειακές παροχές. Ο ιδιοκτήτης της επιχείρησης ενημερώνεται για το τι ακριβώς χρειάζεται να δηλώσει και για ποιον σκοπό κατά την εγγραφή της επιχείρησής του.
<i>Λογική ερώτησης</i>	Επόμενη ερώτηση

B.4

<i>Όνομα</i>	Απόρρητο δεδομένων
<i>Κατηγορία</i>	Εκδήλωση
<i>Επίπεδο –EIF</i>	Νομική διαλειτουργικότητα. Οργανωτική διαλειτουργικότητα
<i>Βάρος</i>	10%
<i>Τύπος ερώτησης</i>	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
<i>Επεξήγηση</i>	Η διαφάνεια ως προς τον τρόπο διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων είναι απαραίτητη για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των χρηστών στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
<i>Ερώτηση</i>	<p>Είναι διαφανή για τον χρήστη τα θέματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων (όπως το περιεχόμενο των αποθηκευμένων δεδομένων, ο σκοπός χρήσης δεδομένων, τα δικαιώματα υποβολής αιτημάτων για αλλαγές ή η υποβολή παραπόνων, ο ισχύων κανονισμός για την προστασία των δεδομένων);</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Όχι, δεν υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων. ▪ Εν μέρει, υπάρχουν περιορισμένες πληροφορίες σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων. ▪ Πλήρως, υπάρχουν διαθέσιμες αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων. ▪ Πλήρως και με δυνατότητα προσαρμογής, υπάρχουν

	<p>διαθέσιμες λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με την ιδιωτική ζωή των δεδομένων και ο χρήστης μπορεί να διαχειρίζεται ορισμένες από τις ρυθμίσεις απορρήτου δεδομένων στο διαδίκτυο.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Δεν εφαρμόζεται, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν απαιτεί προσωπικά δεδομένα (π.χ. μόνο παροχή πληροφοριών, λειτουργία αναζήτησης).
<i>Παραδείγματα</i>	Ο πολίτης μεταφέρεται σε ασφαλή τοποθεσία όπου μπορεί να διαχειριστεί τις ρυθμίσεις απορρήτου του. Ο ιδιοκτήτης της επιχείρησης ενημερώνεται για τα επιχειρηματικά δεδομένα που θα μοιραστούν με άλλες διοικήσεις.
<i>Λογική ερώτησης</i>	Επόμενη ερώτηση

B.5

<i>Όνομα</i>	Ανατροφοδότηση χρήστη
<i>Κατηγορία</i>	Εκδήλωση
<i>Επίπεδο –EIF</i>	Νομική διαλειτουργικότητα. Οργανωτική διαλειτουργικότητα
<i>Βάρος</i>	5%
<i>Τύπος ερώτησης</i>	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
<i>Επεξήγηση</i>	Η δυνατότητα ανάδρασης είναι απαραίτητη για την ενδυνάμωση των χρηστών στη σχέση τους με τις δημόσιες διοικήσεις και τη βελτίωση της ποιότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.
<i>Ερώτηση</i>	<p>Μπορούν οι χρήστες να παρέχουν ανατροφοδότηση σχετικά με την ποιότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Όχι, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δυνατότητες ανάδρασης. ▪ Ναι, η ανατροφοδότηση είναι δυνατή μέσω ενός φυσικού καναλιού (π.χ. τηλεφώνου, ταχυδρομείου). ▪ Ναι, η ανατροφοδότηση είναι δυνατή μέσω ενός ψηφιακού καναλιού (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ιστοσελίδα, συνομιλία). ▪ Ναι, η ανατροφοδότηση είναι δυνατή μέσω ενός ψηφιακού καναλιού (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ιστοσελίδα, συνομιλία). Επιπλέον, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προσφέρει πληροφορίες σχετικά με την ανατροφοδότηση και τις κριτικές από άλλους τελικούς χρήστες.
<i>Παραδείγματα</i>	Στο τέλος της διαδικασίας παράδοσης των υπηρεσιών, οι πολίτες μπορούν να αξιολογήσουν την υπηρεσία συνταξιοδοτικών παροχών. Οι χρήστες μπορούν να δουν πώς έχουν αξιολογήσει οι άλλοι την ίδια υπηρεσία.

Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση
B.6	
Όνομα	Προσβασιμότητα
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Σημαιολογική διαλειτουργικότητα. Τεχνική διαλειτουργικότητα
Βάρος	5%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	Η προσβασιμότητα εξασφαλίζει ότι τα άτομα με ιδιαίτερες ικανότητες και αναπηρίες μπορούν να αντιληφθούν, να κατανοήσουν, να πλοηγηθούν και να αλληλοεπιδράσουν με την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	<p>Είναι η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρίες(π.χ. οπτικές, ακουστικές, φυσικές, γνωστικές) συγκριτικά με άλλους χρήστες;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Όχι, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι εξίσου προσβάσιμη.▪ Εν μέρει, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ορισμένα χαρακτηριστικά προσβασιμότητας.▪ Πλήρως, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πρότυπα προσβασιμότητας όπως οι Οδηγίες 2.0 για την Προσβασιμότητα στο Περιεχόμενο Ιστού (WAI), επίπεδο AA.▪ Δεν εφαρμόζεται, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρησιμοποιεί γραφικό περιβάλλον χρήστη.
Παραδείγματα	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία διαθέτει το λογότυπο συμμόρφωσης WAI ως απόδειξη συμμόρφωσης σε επίπεδο AA. Ο ιστότοπος έχει σχεδιαστεί με γνώμονα τα κριτήρια προσβασιμότητας, όπως τα ισοδύναμα κειμένου και συνεπής πλοήγηση.
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση
B.7	

Όνομα	Διασυννοριακή παράδοση υπηρεσιών
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Νομική διαλειτουργικότητα. Οργανωτική διαλειτουργικότητα. Σημαιολογική διαλειτουργικότητα. Τεχνική διαλειτουργικότητα

Βάρος	5%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	Η ψηφιακή ενιαία αγορά προβλέπει την απρόσκοπτη παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες.
Ερώτηση	<p>Υπάρχουν περιορισμοί για κατοίκους εξωτερικού και αλλοδαπούς για τη χρήση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ναι, υπάρχουν περιορισμοί στη χρήση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.▪ Όχι, δεν υπάρχουν περιορισμοί στη χρήση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
Παραδείγματα	Για πρόσβαση στην υπηρεσία κτηματολογίου απαιτείται ηλεκτρονική ταυτότητα που εκδίδεται από τη χώρα Α, ενώ οι αλλοδαποί που ενδέχεται να χρειαστούν τη χρήση της υπηρεσίας δεν μπορούν να λάβουν ένα τέτοιο αναγνωριστικό. Ένας υπήκοος της χώρας Β δεν μπορεί να δει τα συνταξιοδοτικά του δικαιώματα καθώς έχει εργαστεί σε πολλές χώρες της ΕΕ και τα αρχεία της δεν επικοινωνούν με τα αρχεία των άλλων χωρών.
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

B.8

Όνομα	Πολυγλωσσία
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Οργανωτική διαλειτουργικότητα. Σημασιολογική διαλειτουργικότητα. Τεχνική διαλειτουργικότητα
Βάρος	10%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	Η πολυγλωσσία στο πλαίσιο της πληροφορικής υποδεικνύει ότι μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία υποστηρίζει δυναμικά δύο ή περισσότερες γλώσσες.
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό υποστηρίζεται η πολυγλωσσία;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Όχι, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο σε μία μόνο γλώσσα.▪ Εν μέρει, ορισμένες σελίδες και η τεκμηρίωση είναι διαθέσιμη σε πολλές γλώσσες.▪ Πλήρως, ολόκληρη η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι διαθέσιμη σε πολλές γλώσσες (από την έναρξη μέχρι το τελικό αποτέλεσμα, συμπεριλαμβανομένης της τεκμηρίωσης).

<i>Παραδείγματα</i>	Υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία ποινικού μητρώου που είναι διαθέσιμες σε μη επίσημη γλώσσα της χώρας Α, αλλά η υπηρεσία για να ζητήσετε ένα τέτοιο αρχείο είναι διαθέσιμη μόνο στην επίσημη γλώσσα της χώρας.
---------------------	--

<i>Λογική ερώτησης</i>	Επόμενη ερώτηση
------------------------	-----------------

B.9

<i>Όνομα</i>	Ανταλλαγή δεδομένων
<i>Κατηγορία</i>	Εκδήλωση
<i>Επίπεδο –EIF</i>	Σημασιολογική διαλειτουργικότητα
<i>Βάρος</i>	10%
<i>Τύπος ερώτησης</i>	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
<i>Επεξήγηση</i>	Η χρήση των υφιστάμενων σημασιολογικών προτύπων και προδιαγραφών (π.χ. πρότυπα μοντέλων δεδομένων, τυποποιημένα σχήματα XML, πρότυπα μεταδεδομένων) διασφαλίζει τη διαλειτουργικότητα στην ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ της δημόσιας υπηρεσίας και των συστημάτων πληροφορικής λήψης (εφαρμόζεται μόνο για διεπαφή μηχανής με μηχανή).
<i>Ερώτηση</i>	<p>Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιούνται τα υπάρχοντα σημασιολογικά πρότυπα και προδιαγραφές για την ανταλλαγή δεδομένων;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Όχι, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μόνο αποκλειστικά πρότυπα και δεν αξιοποιεί τα υφιστάμενα (ανοιχτά) σημασιολογικά πρότυπα για την ανταλλαγή δεδομένων. ▪ Εν μέρει, ορισμένα, ανοιχτά σημασιολογικά πρότυπα χρησιμοποιούνται για την ανταλλαγή δεδομένων, σε συνδυασμό με ιδιόκτητα πρότυπα. ▪ Πλήρως, η ανταλλαγή δεδομένων βασίζεται εξ ολοκλήρου σε υπάρχοντα, ανοιχτά σημασιολογικά πρότυπα και προδιαγραφές. ▪ Δεν εφαρμόζεται, δεν υπάρχει διεπαφή μηχανής με μηχανή.
<i>Παραδείγματα</i>	Ένα μοναδικό μοντέλο δεδομένων αναπτύσσεται ειδικά για την ανταλλαγή δεδομένων. Η δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί ανοιχτά σημασιολογικά πρότυπα για ορισμούς και προδιαγραφές της ανταλλαγής δεδομένων στον πληρέστερο διαθέσιμο βαθμό.
<i>Λογική ερώτησης</i>	Επόμενη ερώτηση

B.10

Όνομα	Κατάλογος υπηρεσιών
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Οργανωτική διαλειτουργικότητα. Σημασιολογική διαλειτουργικότητα. Τεχνική διαλειτουργικότητα
Βάρος	10%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	<p>Η παροχή λεπτομερών πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα και τα χαρακτηριστικά της δημόσιας υπηρεσίας είναι ένας παράγοντας που επιτρέπει τη χρήση από πολίτες, επιχειρήσεις και διοικήσεις. Σημειώστε ότι αυτό που εννοείται εδώ από τον κατάλογο υπηρεσιών είναι ένας κατάλογος που καλύπτει διάφορες οργανώσεις (π.χ. σε διάφορες διοικήσεις ή σε εθνικό κατάλογο δημόσιων υπηρεσιών). Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που παρέχουν πληροφορίες για να ανακαλύψουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους θεωρούνται πολύ ώριμες.</p>
Ερώτηση	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία περιλαμβάνεται σε ένα κατάλογο υπηρεσιών;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Όχι.▪ Ναι, είναι μέρος ενός καταλόγου που διατίθεται σε μια περιορισμένη ομάδα χρηστών (π.χ. συνεργάτες).▪ Ναι, είναι μέρος ενός δημόσιου καταλόγου.▪ Ναι, είναι μέρος ενός δημόσιου και ηλεκτρονικού αναλυτικού καταλόγου και περιλαμβάνει μια περιγραφή της δημόσιας υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών όπως τα στοιχεία επικοινωνίας, ο πάροχος, οι προϋποθέσεις και οι απαιτούμενες πληροφορίες).▪ Ναι, είναι μέρος ενός δημόσιου και ηλεκτρονικού αναλυτικού καταλόγου και περιλαμβάνει μια περιγραφή της δημόσιας υπηρεσίας που βασίζεται σε πρότυπα όπως το CPSV-AP.
Παραδείγματα	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εμφανίζεται σε μια κυβερνητική δικτυακή πύλη που διαθέτει πλήρη αποθήκη όλων των δημόσιων υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες, προκειμένου να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση και η χρήση της δημόσιας υπηρεσίας.</p>
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

B.11

Όνομα	Πιστοποίηση
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Οργανωτική διαλειτουργικότητα

Βάρος	5%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	Η πιστοποίηση αποτελεί παράγοντα επιτυχίας για την εξασφάλιση διασυνδέσεων εργασίας. Μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που απαιτεί επίσημη πιστοποίηση θεωρείται περισσότερο διαλειτουργική. Η πιστοποίηση είναι μια τυπική διαδικασία για την επαλήθευση εάν μια εκλογική περιφέρεια πληροί τις προϋποθέσεις για να συνδεθεί με μια υπηρεσία. Η πιστοποίηση μπορεί να εξετάζει τομείς όπως: ασφάλεια, διακυβέρνηση, τεχνολογική και σημασιολογική διαλειτουργικότητα και διαθεσιμότητα.
Ερώτηση	Έχει ορίσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία μια διαδικασία πιστοποίησης; <ul style="list-style-type: none"> ▪ Όχι, δεν υπάρχει διαθέσιμη διαδικασία πιστοποίησης. ▪ Ναι, υπάρχει διαθέσιμη διαδικασία πιστοποίησης. ▪ Δεν εφαρμόζεται, δεν απαιτείται πιστοποίηση για πρόσβαση των χρηστών στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Παραδείγματα	Παρόλο που υπάρχει ένα ξεχωριστό περιβάλλον δοκιμών που διατίθεται για τη δοκιμή της διασύνδεσης με άλλα συστήματα, δεν υπάρχει καμία διαδικασία πιστοποίησης για να διασφαλιστεί η σωστή διασύνδεση και διαλειτουργικότητα.
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

1.2.2 Βαθμολογία Ωριμότητας

Το συνολικό βάρος αυτής της περιοχής στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι 50%.

	Επί τούτω (1)	Ευκαιριακή (2)	Βασική (3)	Βιώσιμη (4)	Αδιάλειπτη (5)
B.1 (15%)	Ένα ψηφιακό κανάλι		Ένα ψηφιακό και ένα παραδοσιακό κανάλι	Πολλαπλά ψηφιακά και παραδοσιακά κανάλια	Πολλαπλά ψηφιακά (συμπεριλαμβανομένης της διαδραστικής ψηφιακής συνεργασίας) και παραδοσιακά κανάλια
B.2 (15%)	Δεν υπάρχει προ-συμπλήρωση		Μερική προ-συμπλήρωση		Πλήρης προ-συμπλήρωση

B.3 (10%)	Δεν υπάρχει διαδικαστική διαφάνεια		Μερική διαδικαστική διαφάνεια		Πλήρης διαδικαστική διαφάνεια
B.4 (10%)	Δεν υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο		Μερικές πληροφορίες απορρήτου	Πλήρεις πληροφορίες απορρήτου	Πλήρεις πληροφορίες απορρήτου και διαχείριση χρηστών
B.5 (5%)	Δεν υπάρχει μηχανισμός ανάδρασης χρήστη		Φυσικό κανάλι ανατροφοδότησης	Ψηφιακό κανάλι ανάδρασης	Ψηφιακό κανάλι ανατροφοδότησης και γνώση της ανάδρασης των άλλων
B.6 (5%)	Μη ισότιμη πρόσβαση		Μερικώς ισότιμη πρόσβαση		Πλήρης συμμόρφωση με τα πρότυπα πρόσβασης στο διαδίκτυο
B.7 (5%)	Περιορισμοί προς αλλοδαπούς / μη υπηκόους				Χωρίς περιορισμούς
B.8 (10%)	Μονόγλωσσο		Μερικώς πολύγλωσσο		Πλήρως πολύγλωσσο
B.9 (10%)	Όχι, μόνο αποκλειστικά πρότυπα		Μερικώς, με βάση ανοιχτά σημασιολογικά πρότυπα		Πλήρως, βάσει ανοιχτών σημασιολογικών προτύπων
B.10 (10%)	Όχι σε κατάλογο	Σε κατάλογο με περιορισμένο ακροατήριο	Δημόσιος κατάλογος	Εύκολα προσβάσιμος και περιγραφικός	Εύκολα προσβάσιμος και περιγραφικός χρησιμοποιώντας πρότυπα
B.11 (5%)	Όχι, διαθέσιμη διαδικασία πιστοποίησης				Ναι, είναι διαθέσιμη μια διαδικασία πιστοποίησης

Πίνακας 1 Πίνακας βαθμολογίας: Παράδοση υπηρεσίας (B)

1.3 Κατανάλωση υπηρεσιών (C)

1.3.1 Ερωτήσεις

Γ.1

Όνομα	Πεδίο Κατανάλωσης Υπηρεσιών
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Οργανωτική διαλειτουργικότητα
Βάρος	0%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (>1 δυνατή απάντηση, συμπεριλαμβανομένων επιλογών που ορίζονται ξεχωριστά)
Επεξήγηση	Αποκτήστε γνώση των υπηρεσιών που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	<p>Επιλέξτε τις υπηρεσίες που πρέπει να καταναλώσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία σας για να λειτουργήσει:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Πρώτον, υποδείξτε για τις παρακάτω γενικές υπηρεσίες, εάν αυτές απαιτούνται (σημειώστε ότι πρόκειται για ενδεικτική λίστα).▪ Δεύτερον, να προσθέσετε συγκεκριμένες υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας σας. <p>Σημαντική σημείωση: Καταχωρίστε τις δύο υπηρεσίες που καταναλώνονται εντός της διοίκησης (εσωτερικά : Η δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή υπηρεσία αναφέρεται στο ερωτηματολόγιο ως εσωτερικός τομέας) και από τρίτους (εξωτερικά : Ανταλλαγές με φορείς που αποφασίζουν, υλοποιούν ή εκτελούν ανεξάρτητα από τη δημόσια διοίκηση αναφέρονται ως εξωτερικοί τομείς). Καταχωρίστε τις υπηρεσίες που καταναλώνονται τόσο χειροκίνητα όσο και ψηφιακά.</p> <p>Γενικές υπηρεσίες (ενδεικτική λίστα - επιλέξτε αυτές που εφαρμόζονται):</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Υπηρεσία Ελέγχου Ταυτότητας▪ Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Υπογραφής▪ Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Πληρωμής▪ Υπηρεσία Μηνυμάτων▪ Οπτικοακουστική υπηρεσία▪ Υπηρεσία Μετασχηματισμού Δεδομένων▪ Υπηρεσία Επικύρωσης Δεδομένων▪ Υπηρεσία Μηχανικής Μετάφρασης▪ Υπηρεσία Ανταλλαγής Δεδομένων▪ Υπηρεσία Επιχειρηματικής Ανάλυσης▪ Υπηρεσία Αναφοράς Επιχειρήσεων▪ Υπηρεσία Διαχείρισης Φόρμας▪ Υπηρεσία Διαχείρισης Αρχείων

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Υπηρεσία Διαχείρισης Εγγράφων ▪ Υπηρεσία Διαχείρισης Περιεχομένου ▪ Υπηρεσία Διαχείρισης Πρόσβασης ▪ Υπηρεσία Καταγραφής ▪ Υπηρεσία Ελέγχου ▪ Υπηρεσία Διαχείρισης Μεταδεδομένων ▪ Υπηρεσία Δικτύωσης ▪ Υπηρεσία Φιλοξενίας ▪ Υπηρεσία Αποθήκευσης ▪ Πηγή πληροφοριών Μητρώου Βάσης <p>Δεύτερον: Παρακαλούμε ονομάστε τις σχετικές συγκεκριμένες υπηρεσίες που απαιτούνται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία σας για να λειτουργήσει.</p> <p>Και πάλι: Περιλάβετε και τις δύο, υπηρεσίες που καταναλώνονται από την διοίκηση (εσωτερικά) και από τρίτους (εξωτερικά). Περιλάβετε τόσο τις υπηρεσίες που καταναλώνονται χειροκίνητα, όσο και τις ψηφιακές υπηρεσίες.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Άλλες Υπηρεσίες
Παραδείγματα	Δείτε παραπάνω
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

Γ.2

Όνομα	Χειρωνακτική ή ψηφιακή κατανάλωση υπηρεσιών
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Οργανωτική διαλειτουργικότητα. Τεχνική διαλειτουργικότητα
Βάρος	40%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	Αποκτήστε μια εικόνα για το πώς καταναλώνεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	<p>Πώς καταναλώνει σήμερα η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία τις υπηρεσίες (χειροκίνητα ή ψηφιακά);</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Πλήρως χειροκίνητα ▪ Κυρίως χειροκίνητα, μερικώς ψηφιακά ▪ Συνδυασμός χειροκίνητης και ψηφιακής κατανάλωσης ▪ Κυρίως ψηφιακά, μερικώς χειροκίνητα ▪ Πλήρως ψηφιακά
Παραδείγματα	Παράδειγμα ψηφιακής κατανάλωσης είναι η φορολογική διοίκηση που συγκεντρώνει ψηφιακά δεδομένα από το Μητρώο Βάσης Δεδομένων του Πολίτη. Ένα παράδειγμα χειρωνακτικής κατανάλωσης είναι η λήψη δεδομένων με τη βοήθεια μιας έντυπης φόρμας.

Λογική ερώτησης Επόμενη ερώτηση

Γ.3

Όνομα	Επαναχρησιμοποίηση ή παραγωγή υπηρεσιών
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Τεχνική διαλειτουργικότητα
Βάρος	30%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	Καθορίστε τον τρόπο κατανάλωσης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (επαναχρησιμοποίηση ή παραγωγή εκ νέου). Η παραγωγή εκ νέου μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, ενώ μια υπηρεσία είναι διαθέσιμη εξωτερικά για επαναχρησιμοποίηση θεωρείται λιγότερο διαλειτουργική, καθώς συνεπάγεται ότι η δημόσια υπηρεσία έχει «επαναπροσδιορίσει τον τροχό».
Ερώτηση	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επαναχρησιμοποιεί ή παράγει η ίδια τις υπηρεσίες που καταναλώνει;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Οι περισσότερες υπηρεσίες που καταναλώνονται έχουν παραχθεί εκ νέου, ενώ οι σχετικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες για επαναχρησιμοποίηση.▪ Επαναχρησιμοποιούνται κάποιες από τις υπηρεσίες που καταναλώνονται.▪ Σχεδόν όλες οι υπηρεσίες που καταναλώνονται επαναχρησιμοποιούνται
Παραδείγματα	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί το Google Translate ως υπηρεσία μετάφρασης για την δικτυακή πύλη της (Επαναχρησιμοποίηση).
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

Γ.4

Όνομα	Ενημερώσεις Εγγραφών
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Τεχνική διαλειτουργικότητα
Βάρος	30%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)

Επεξήγηση	Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που προωθούν ενεργά τα γεγονότα της ζωής θεωρούνται περισσότερο διαλειτουργικές από τις αντίστοιχες που βασίζονται στην ανθρώπινη παρέμβαση.
Ερώτηση	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί αυτόματες ενημερώσεις υπηρεσιών (π.χ. συμβάντα ζωής) για να εκτελεστεί και να προβεί σε ενημερώσεις;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Όχι, οι ενημερώσεις απαιτούν ανθρώπινη παρέμβαση από το προσωπικό της δημόσιας υπηρεσίας ή τους τελικούς χρήστες. ▪ Εν μέρει, ορισμένες ενημερώσεις απαιτούν ανθρώπινη παρέμβαση από το δημόσιο προσωπικό ή τους τελικούς χρήστες, ενώ άλλες λαμβάνονται αυτόματα. ▪ Πλήρως, όλες οι σχετικές ενημερώσεις λαμβάνονται αυτόματα. ▪ Δεν εφαρμόζεται, τέτοιες ενέργειες δεν απαιτούνται.
Παραδείγματα	Μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης λαμβάνει αυτοματοποιημένες ενημερώσεις των γεννήσεων από μια βασική υπηρεσία μητρώου και παρέχει επιδόματα τέκνου χωρίς την παρέμβαση του χρήστη.
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

1.3.2 Βαθμολογία ωριμότητας

Το συνολικό βάρος αυτής της περιοχής στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι 20%.

	Επί τούτω (1)	Ευκαιριακή (2)	Βασική (3)	Βιώσιμη (4)	Αδιάλειπτη (5)
Γ.1 (0%)	Δεν υπάρχει βαθμολογία				
Γ.2 (40%)	Πλήρως χειροκίνητα	Κυρίως χειροκίνητα, μερικά ψηφιακά	Συνδυασμός χειρωνακτικής και ψηφιακής κατανάλωσης	Κυρίως ψηφιακά, μερικά χειροκίνητα	Πλήρως ψηφιακά
Γ.3 (30%)	Οι περισσότερες καταναλωμένες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες για επαναχρησιμοποίηση		Μια επιλογή των καταναλωμένων υπηρεσιών επαναχρησιμοποιούνται		Οι περισσότερες καταναλωμένες υπηρεσίες επαναχρησιμοποιούνται
Γ.4 (30%)	Όχι, οι ενημερώσεις απαιτούν χειροκίνητη παρέμβαση από το δημόσιο προσωπικό ή από τους τελικούς χρήστες,		Εν μέρει, ορισμένες ενημερώσεις απαιτούν χειροκίνητη παρέμβαση από το δημόσιο προσωπικό ή τους τελικούς χρήστες, ενώ		Πλήρως, όλες οι σχετικές ενημερώσεις λαμβάνονται αυτόματα Δεν εφαρμόζεται

			άλλες λαμβάνονται αυτόματα		
--	--	--	----------------------------------	--	--

Πίνακας 2 Πίνακας βαθμολογίας: Κατανάλωση υπηρεσίας (Γ)

1.4 Διαχείριση Υπηρεσιών (D)

1.4.1 Ερωτήσεις

Δ.1

Όνομα	Επαναχρησιμοποίηση και κοινή χρήση
Κατηγορία	Ενεργοποίηση
Επίπεδο –EIF	Οργανωτική διαλειτουργικότητα
Βάρος	25%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (>1 δυνατές απαντήσεις)
Επεξήγηση	Οι οργανισμοί που διαθέτουν διαθέσιμα στοιχεία τεκμηρίωσης ή λογισμικό για επαναχρησιμοποίηση συμβάλλουν στη διαλειτουργικότητα ¹ .
Ερώτηση	<p>Παρακαλώ να παρέχετε πληροφορίες εάν και πώς η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία μοιράζεται τους πόρους και τις γνώσεις με το εξωτερικό περιβάλλον (επιτρέπονται περισσότερες από μια απαντήσεις);</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ανταλλαγή τεκμηρίωσης για την παροχή σε άλλους σχετιζόμενους οργανισμούς πολύτιμων πληροφοριών αναφορικά με τις διαδικασίες, την οργάνωση, τη διακυβέρνηση, τις επιλογές τεχνολογίας κλπ.▪ Κοινή χρήση πηγαίου κώδικα ή λογισμικό με δυνατότητα λήψης για να δοθεί η δυνατότητα σε άλλους οργανισμούς να οικοδομήσουν αποτελεσματικά τις υπηρεσίες τους.▪ Διαθεσιμότητα ανοικτών υπηρεσιών Web-API για να δοθεί η δυνατότητα σε άλλους οργανισμούς και ιδιώτες να επαναχρησιμοποιήσουν τη λειτουργικότητα ή να αποκτήσουν πρόσβαση σε δεδομένα μέσω διαδικτύου ή εφαρμογών για κινητά.▪ Παροχή υποστήριξης σε οργανισμούς που αξιοποιούν τους πόρους που παρέχονται.▪ Κανένα από τα παραπάνω.
Παραδείγματα	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ανταλλάσσει βέλτιστες πρακτικές και τεκμηρίωση μέσω της ιστοσελίδας της. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία φορολογικής δήλωσης καθιστά διαθέσιμο ένα ανοικτό Web API για τον υπολογισμό του καθαρού εισοδήματος ενός πολίτη - αυτή η υπηρεσία διαδικτύου μπορεί να επαναχρησιμοποιηθεί από άλλες δημόσιες υπηρεσίες π.χ. στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης.
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

¹ Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο προώθησης της κοινής χρήσης και της επαναχρησιμοποίησης, συμβουλευτείτε τη σχετική ενέργεια ISA: https://ec.europa.eu/isa/actions/04-accompanying-measures/4-2-5action_en.htm.

Δ.2

Όνομα	Κριτήρια προμηθειών
Κατηγορία	Ενεργοποίηση
Επίπεδο –EIF	Νομική διαλειτουργικότητα. Οργανωτική διαλειτουργικότητα. Τεχνική διαλειτουργικότητα
Βάρος	10%
Τύπος ερώτησης	Στοιχειώδες χαρακτηριστικό
Επεξήγηση	Η έντονη εστίαση στα πρότυπα συμβάλλει στην υψηλότερη διαλειτουργικότητα καθώς αποτρέπει τον αποκλεισμό ¹ των προμηθευτών.
Ερώτηση	<p>Έχουν τα εξαρτήματα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας αγοραστεί βάσει προτύπων που είναι προσβάσιμα σε όλους τους προμηθευτές ΤΠΕ;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Όχι, τα πρότυπα δεν έχουν ληφθεί υπόψη κατά την προμήθεια των εξαρτημάτων της υπηρεσίας.▪ Εν μέρει, ορισμένα εξαρτήματα έχουν αγοραστεί βάσει προτύπων.▪ Πλήρως, όλα τα εξαρτήματα έχουν αγοραστεί βάσει προτύπων.
Παραδείγματα	Τα πρότυπα δεν αποτελούν κριτήριο προμηθειών. Ναι, τα κριτήρια προμηθειών έχουν αναλυθεί αλλά δεν έχουν τεθεί σε εφαρμογή, με αποτέλεσμα μόνο ορισμένα εξαρτήματα να συμμορφώνονται με τα επιθυμητά πρότυπα.
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

¹ Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ορθή χρήση των προτύπων στις δημόσιες συμβάσεις, συμβουλευθείτε τη σχετική ενέργεια ISA: https://ec.europa.eu/isa/ready-to-use-solutions/camss_en.htm.

Δ.3

Όνομα	Χορογραφία υπηρεσίας
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Οργανωτική διαλειτουργικότητα. Τεχνική διαλειτουργικότητα
Βάρος	10%
Τύπος ερώτησης	Στοιχειώδες χαρακτηριστικό
Επεξήγηση	Ένα κεντρικό σημείο ελέγχου διευκολύνει τη χορογραφία των εξωτερικών υπηρεσιών και παρέχει μια ενιαία πηγή πληροφοριών σχετικά με το καθεστώς των μεμονωμένων περιπτώσεων.
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό είναι αυτοματοποιημένη η χορογραφία των υπηρεσιών που καταναλώνονται ή παρέχονται;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Καθόλου, η χορογραφία της υπηρεσίας δεν είναι αυτοματοποιημένη.▪ Ημιαυτόματη, εξακολουθούν να υπάρχει ανθρώπινη παρέμβαση στη χορογραφία της υπηρεσίας.▪ Πλήρως αυτοματοποιημένη, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση.
Παραδείγματα	Η χορογραφία υπηρεσιών είναι πλήρως αυτοματοποιημένη, οι ροές υπηρεσιών και ο χειρισμός εξαιρέσεων δεν απαιτούν καμία χειροκίνητη παρέμβαση
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

Δ.4

Όνομα	Μοντέλο επιχειρηματικών διαδικασιών
Κατηγορία	Ενεργοποίηση
Επίπεδο –EIF	Οργανωτική διαλειτουργικότητα.
Βάρος	10%
Τύπος ερώτησης	Στοιχειώδες χαρακτηριστικό
Επεξήγηση	Οι ορισμοί και οι κανόνες επιχειρησιακής διαδικασίας αποτελούν τη βάση της καθημερινής συνεργασίας, παρέχοντας κατευθυντήριες οδηγίες που ρυθμίζουν τις αλληλεπιδράσεις της υπηρεσίας με τις άλλες υπηρεσίες.
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό έχουν προτυποποιηθεί οι επιχειρηματικές διαδικασίες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Οι διαδικασίες δεν έχουν προτυποποιηθεί.▪ Οι διαδικασίες έχουν προτυποποιηθεί, αλλά κυρίως κατά περίπτωση(ad hoc).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Οι διαδικασίες διαμορφώνονται σύμφωνα με τα πρότυπα Επιχειρηματικών Διαδικασιών. ▪ Οι διαδικασίες διαμορφώνονται σύμφωνα με τα πρότυπα Επιχειρηματικών Διαδικασιών, όπου η σχετική μοντελοποίηση πραγματοποιείται από κοινού με τους εταίρους των καταναλωμένων και των κοινόχρηστων υπηρεσιών.
<i>Παραδείγματα</i>	Οι επιχειρηματικοί κανόνες συνεργασίας περιγράφουν και ρυθμίζουν τον τρόπο αλληλεπίδρασης και τον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των κατόχων υπηρεσιών π.χ. Εναρμόνιση των ορισμών και των διαδικασιών ροής εργασίας γύρω από την ευθύνη, την επικοινωνία και την παρακολούθηση της χρήσης.
<i>Λογική ερώτησης</i>	Επόμενη ερώτηση

Δ.5

<i>Όνομα</i>	Αρχιτεκτονικό πλαίσιο
<i>Κατηγορία</i>	Ενεργοποίηση
<i>Επίπεδο –EIF</i>	Οργανωτική διαλειτουργικότητα, Τεχνική διαλειτουργικότητα
<i>Βάρος</i>	10%
<i>Τύπος ερώτησης</i>	Στοιχειώδες χαρακτηριστικό
<i>Επεξήγηση</i>	Η χρήση των υφιστάμενων κοινών αρχιτεκτονικών πλαισίων διασφαλίζει ότι η διοίκηση αξιοποιεί τις βέλτιστες πρακτικές και σχεδιάζει μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που είναι διαλειτουργική με άλλες δημόσιες υπηρεσίες.
<i>Ερώτηση</i>	Έχει ληφθεί υπόψη ένα πλαίσιο αρχιτεκτονικής στο σχεδιασμό τη ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (ευρωπαϊκό, εθνικό ή διεθνές ανοιχτό πρότυπο); <ul style="list-style-type: none"> ▪ Όχι. ▪ Ναι, χρησιμοποιούνται ένα ή περισσότερα πλαίσια αρχιτεκτονικής.
<i>Παραδείγματα</i>	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ευθυγραμμίζεται με ένα σύνολο πλαισίων σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όπως το EIRA (ευρωπαϊκή αρχιτεκτονική αναφοράς διαλειτουργικότητας ¹) ή σε εθνικό επίπεδο (όπως η NORA στην Ολλανδία).
<i>Λογική ερώτησης</i>	Επόμενη ερώτηση

1 Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το EIRA, συμβουλευτείτε τη σχετική ενέργεια ISA εδώ: https://ec.europa.eu/isa/actions/02-interoperability-architecture/2-1action_en.htm.

Δ.6

Όνομα	Διαδικασία Προδιαγραφών
Κατηγορία	Ενεργοποίηση
Επίπεδο –EIF	Νομική διαλειτουργικότητα. Οργανωτική διαλειτουργικότητα
Βάρος	15%
Τύπος ερώτησης	Στοιχειώδες χαρακτηριστικό
Επεξήγηση	Η παροχή ανοικτής διαδικασίας για τη θέσπιση προδιαγραφών είναι πιθανό να αποφέρει περισσότερα διαλειτουργικά αποτελέσματα, δεδομένου ότι οι άμεσοι φορείς εμπλέκονται σε πρώιμο στάδιο της ανάπτυξης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας και είναι σε θέση να εκφράσουν τις ειδικές απαιτήσεις τους.
Ερώτηση	<p>Έχει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθιερώσει μια ανοικτή διαδικασία εξειδίκευσης στην οποία μπορούν να συμμετέχουν δημόσιες διοικήσεις, πολίτες και επιχειρήσεις;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Όχι, η διαδικασία των προδιαγραφών είναι κλειστή.▪ Ναι, τα ενδιαφερόμενα μέρη κλήθηκαν μία φορά.▪ Ναι, τα ενδιαφερόμενα μέρη καλούνται τακτικά.▪ Ναι, η συμμετοχή είναι ανοιχτή σε όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς.
Παραδείγματα	Υπάρχει ένα ειδικό φόρουμ το οποίο είναι προσβάσιμο για όλους να δημοσιεύουν ιδέες και να συμμετέχουν σε συζητήσεις για τη δημόσια υπηρεσία. Οι διοικήσεις και οι επιχειρήσεις πρέπει να κληθούν πριν να συμμετάσχουν στη διαδικασία των προδιαγραφών.
Λογική ερώτησης	Επόμενη ερώτηση

Δ.7

Όνομα	Ορισμοί εννοιών
Κατηγορία	Εκδήλωση
Επίπεδο –EIF	Σημασιολογική διαλειτουργικότητα
Βάρος	10%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
Επεξήγηση	Η χρήση κοινών εννοιών και ορισμών εξασφαλίζει την ευθυγράμμιση μεταξύ των οργανισμών.

<i>Ερώτηση</i>	<p>Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιούνται οι συνήθειες, τυποποιημένοι ορισμοί εννοιών και τα ελεγχόμενα λεξιλόγια (π.χ. λίστες κωδικών, θησαυροί);</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Όχι, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί ιδιόκτητους ορισμούς και ελεγχόμενα λεξιλόγια. ▪ Ναι, η υπηρεσία βασίζεται σε κοινές, ανοιχτές έννοιες, ορισμούς και ελεγχόμενα λεξιλόγια.
<i>Παραδείγματα</i>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί το δικό της σύνολο ορισμών για τον καθορισμό των οικονομικών δραστηριοτήτων. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επαναχρησιμοποιεί τις ταξινομήσεις της NACE για την ταξινόμηση των οικονομικών δραστηριοτήτων.</p>
<i>Λογική ερώτησης</i>	Επόμενη ερώτηση

Δ.8

<i>Όνομα</i>	Συμφωνίες επιπέδου υπηρεσιών (SLA)
<i>Κατηγορία</i>	Εκδήλωση
<i>Επίπεδο –EIF</i>	Σημασιολογική διαλειτουργικότητα
<i>Βάρος</i>	10%
<i>Τύπος ερώτησης</i>	Πολλαπλή επιλογή (1 δυνατή απάντηση)
<i>Επεξήγηση</i>	<p>Οι συμφωνίες επιπέδου υπηρεσιών παρέχουν στους χρήστες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας βεβαιότητα σχετικά με τους όρους υπό τους οποίους μπορούν να χρησιμοποιήσουν και να ζητήσουν υποστήριξη για την υπηρεσία.</p>
<i>Ερώτηση</i>	<p>Υπόκειται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία σε συμφωνίες για το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχονται;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Όχι. ▪ Ναι, αλλά χωρίς παρακολούθηση της συμμόρφωσης. ▪ Ναι, με παρακολούθηση της συμμόρφωσης και ενεργοποίηση των απαραίτητων διαδικασιών για διορθωτικές ενέργειες.
<i>Παραδείγματα</i>	<p>Ο ιστότοπος του Υπουργείου Παιδείας ορίζει σαφώς τα επίπεδα υπηρεσιών για τις αιτήσεις σχολικών επιδομάτων. Ο φορέας κοινωνικής ασφάλισης παρακολουθεί τη συμμόρφωση των επιπέδων υπηρεσιών πληροφορικής του για την ανάκτηση δεδομένων κοινωνικής ασφάλισης από τα ιδρύματα-εταίρους.</p>
<i>Λογική ερώτησης</i>	Επόμενη ερώτηση

1.4.2 Αξιολόγηση ωριμότητας

Η συνολική στάθμιση αυτής της περιοχής προς το συνολικό σκορ ωριμότητας είναι 30%.

	Επί τούτω (1)	Ευκαιριακή (2)	Βασική (3)	Βιώσιμη (4)	Αδιάλειπτη (5)
Δ.1 (25%)	Καμία	Μία απάντηση	Δύο απαντήσεις	Τρεις απαντήσεις	Τέσσερις απαντήσεις
Δ.2 (10%)	Δεν υπάρχουν πρότυπα στις προμήθειες		Μερικές προμήθειες που βασίζονται σε πρότυπα		Πλήρης προμήθεια βάσει προτύπων
Δ.3 (10%)	Χειρόγραφη χορογραφία		Ημιαυτόματη χορογραφία		Πλήρως αυτοματοποιημένη χορογραφία
Δ.4 (10%)	Χωρίς BPM		Κατά περίπτωση BPM	Βάσει προτύπων BPM	Βάσει προτύπων και συνεργατικό BPM
Δ.5 (10%)	Δεν υπάρχει αρχιτεκτονικό πλαίσιο				Αρχιτεκτονικό πλαίσιο
Δ.6 (15%)	Διαδικασία κλειστών προδιαγραφών		Τα ενδιαφερόμενα μέρη έχουν κληθεί μία φορά	Τα ενδιαφερόμενα μέρη καλούνται περιοδικά (συχνά)	Ανοικτή διαδικασία προδιαγραφών
Δ.7 (10%)	Ιδιόκτητοι ορισμοί				Κοινές (ανοικτές) έννοιες και ορισμοί
Δ.8 (10%)	Δεν υπάρχουν SLA		SLA χωρίς παρακολούθησή		Παρακολούθηση SLAs και διορθωτικές ενέργειες

Πίνακας 3 Πίνακας βαθμολογίας: Διαχείριση υπηρεσιών (Δ)