

Digital Services Factory

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

E-Serv-03-MC

Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσίας

Final Assessment Session

Υπηρεσία: «Πιστοποιητικά Στρατολογικής Κατάστασης του Υπουργείου Άμυνας»

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
User Research Lead	Χριστίνα Βασιλειάδου
Interaction Designer	Κωνσταντίνος Ευαγγέλου
Developer	Νικόλας Ριαλάς

Ημερομηνία Αξιολόγησης: **22 Μαρτίου 2024**

Αποτέλεσμα: **Meet: Comply**

Δύναται να τεθεί σε πιλοτική παραγωγική λειτουργία και να επανα-υποβληθεί 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">Αναθέτουσα Αρχή	<ul style="list-style-type: none">Άνχης (ΠΒ) Τιμοθέου Σάββας, Project ManagerΑσμίας (ΤΤΗ) Σάββας Νεοκλέους
<ul style="list-style-type: none">Service Owner	<ul style="list-style-type: none">Σχης (Σ) Γεωργίου ΓιώργοςΑνθλόγος (Σ) Δέσποινα Κωνσταντινίδη
<ul style="list-style-type: none">Service Provider	<ul style="list-style-type: none">Σώτος Αγγελή, Product ManagerΔανιέλλα Χρυσοχού, Delivery ManagerΣάββας Αντωνίου, Software DeveloperΧρίστος Περατικός, UX Designer / Service Designer (online)
Service Reference Number	mod-issue-army-certificate
Service/s	<ul style="list-style-type: none">Έκδοση Πιστοποιητικών Στρατολογικής ΚατάστασηςΈλεγχος Εγκυρότητας του Πιστοποιητικού
Domain requested / Given URL	https://issue-an-army-certificate.service.gov.cy/el/ https://issue-an-army-certificate.service.gov.cy/en/ https://issue-an-army-certificate.service.gov.cy/el/validation https://issue-an-army-certificate.service.gov.cy/en/validation

Αναθέτουσα Αρχή

Όνομα Αναθέτουσας Αρχής	Υπουργείο Άμυνας
Project Manager (PM) / Coordinator	Άνχης (ΠΒ) Τιμοθέου Σάββας

Εμπλεκόμενοι Φορείς

Service Owner (SO)	ΓΕΕΦ/Διεύθυνση Στρατολογίας: <ul style="list-style-type: none">Ανθλόγος (Σ) Δέσποινα Κωνσταντινίδη
Service Provider (Contractor Governmental Team) of the Service	EY Cyprus Advisory Services Limited <ul style="list-style-type: none">Στέφανος Μιχαήλ (Delivery Manager)

Other Information

Σχετικά Παραρτήματα <για εσωτερική χρήση>	Annex A Βιντεοσκοπημένη συνάντηση ημερ. 22/3/2024
Related Core System to the Service:	Μηχανογραφικό Σύστημα Στρατολογίας
Previous Assurance Sessions Result Reports	E-Serv-01-MC

Περιγραφή Υπηρεσίας

Σχεδιασμός και υλοποίηση ψηφιακής υπηρεσίας που θα παρέχει το δικαίωμα σε όλους τους άρρενες πολίτες της Δημοκρατίας να εκδίδουν "Πιστοποιητικά Στρατολογικής Κατάστασης" (τύπου "Α" και τύπου "Β"). Η ηλεκτρονική υπηρεσία θα παρέχει τη δυνατότητα για την υποβολή αίτησης και έκδοσης ενός πιστοποιητικού. Ταυτόχρονα, θα παρέχει τη δυνατότητα για επιβεβαίωση της γνησιότητας των πιστοποιητικών.

Σκοπός Αξιολόγησης

Η παρούσα αξιολόγηση γίνεται στα πλαίσια του Final Assessment της υπό αναφορά υπηρεσίας και σε συνέχεια της αξιολόγησης «E-Serv-01-MC» του Preliminary Assessment. Έγινε παρουσίαση της υπηρεσίας στο DSF Assessment Panel η οποία και βιντεοσκοπήθηκε. Εφόσον το αποτέλεσμα της αξιολόγησης είναι Meet, η υπηρεσία θα μπορεί να τεθεί διαθέσιμη στο κοινό (GoLive).

1. Understanding User needs

Έχει ολοκληρωθεί ο έλεγχος του σταδίου αυτού και η υπηρεσία είναι συμβατή με το Service Standard.

Αυτό που έχει ξεχωρίσει το panel στο στάδιο αυτό:

- Από το UR session 2 στο UR 3 διαπιστώθηκε ότι μειώθηκε ο χρόνος ολοκλήρωσης της υπηρεσίας από τους χρήστες.
- Έχει ληφθεί υπόψη η ανατροφοδότηση που λήφθηκε από τους συμμετέχοντες στις έρευνες χρηστών και έγινε αναπροσαρμογή του περιεχομένου (content).
- Έχει διαμορφωθεί ο τρόπος εκτέλεσης εργασίας των επιχειρηματικών χρηστών αφού άλλαξε η φιλοσοφία έκδοσης και επιβεβαίωσης της αυθεντικότητας των πιστοποιητικών. Αυτό επέφερε εκσυγχρονισμό και αποτελεσματικότητα στον τρόπο εργασίας τους.

2. Leading Agile Teams

Έχει ολοκληρωθεί ο έλεγχος του σταδίου αυτού και η υπηρεσία είναι συμβατή με το Service Standard.

3. Choosing the right technology

Ζητήθηκε να γίνουν οι πιο κάτω διορθώσεις:

- η Πολιτική Απορρήτου (Privacy Statement) που περιλαμβάνεται στο footer της υπηρεσίας δεν περιέχει τις σωστές πληροφορίες και πρέπει να διορθωθεί.
- στη Δήλωση Προσβασιμότητας χρειάζεται να διορθωθεί το email address στο Τμήμα «ανατροφοδότηση και παράπονα» και να δηλωθεί η σωστή ημερομηνία δημιουργίας.

Έχει ολοκληρωθεί ο έλεγχος του σταδίου αυτού και η υπηρεσία είναι συμβατή με το Service Standard.

Απόφαση

Το DSF Assessment Panel αποφάσισε ομόφωνα ότι, η υπηρεσία είναι συμβατή με το Service Standard και λαμβάνει το πιο κάτω αποτέλεσμα.

Με το αποτέλεσμα αυτό η υπηρεσία, εφόσον διορθωθεί το Privacy Statement, δύναται να τεθεί σε πιλοτική παραγωγική λειτουργία και εν τω μεταξύ θα πρέπει να γίνουν οι ενέργειες που καταγράφονται στο «**Επόμενα Βήματα**» πιο κάτω, έτσι ώστε η υπηρεσία να καταστεί Πλήρως Συμβατή με το Service Standard.

Assessment Session	DSF Assessment Panel Decision (is stated with a ✓ under the respective column)		
	Meet		Does Not Meet
Final Assessment	Verified	Comply	
		✓	

Επόμενα Βήματα

Το αργότερο μέχρι τις 19/4/2024 η υπηρεσία θα πρέπει να επανα-υποβληθεί ενώπιον του DSF Panel για να παρουσιαστούν και να αξιολογηθούν τα πιο κάτω, για να εξακριβωθεί κατά πόσο η υπηρεσία με κωδικό «mod-issue-army-certificate» είναι πλήρως συμβατή με το Service Standard για να λήξει η πιλοτική παραγωγική λειτουργία:

1. Θέματα προσβασιμότητας «Broken ARIA references»
2. Το κουμπί και η λειτουργία «Back» του browser δεν ανταποκρίνεται σε όλες τις περιπτώσεις το ίδιο και δεν δουλεύει παντού.
3. Ότι έχει αποφασιστεί μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής, του Service Owner και του Service Provider να υλοποιηθεί, να ελεγχθεί και να συμπληρωθεί στην υπηρεσία, όπως το «Βοηθήστε μας να βελτιώσουμε την υπηρεσία», διατήρηση στατιστικών, κτλ.
4. Βεβαίωση από την ομάδα έργου σχετικά με την ολοκλήρωση των load/stress tests τόσο στα front-end services όσο και σε ότι αφορά στο back-end συμπεριλαμβανομένων και των APIs.
5. Να παρουσιαστεί σχετική ανατροφοδότηση από τους χρήστες της πιλοτικής εφαρμογής για το χρονικό διάστημα της πιλοτικής λειτουργίας.