



Αθήνα, 20/06/2022  
Αρ. πρωτ. 8919/ΑΣ

**Διευκρινίσεις στα σχόλια και παρατηρήσεις που υποβλήθηκαν κατά τη διενέργεια Δημόσιας Διαβούλευσης Διακήρυξης για την σύναψη σύμβασης για τις «Υπηρεσίες διακίνησης ηλεκτρονικών γραπτών μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας (SMS) εσωτερικού με ευέλικτη χρήση της ταχείας και της αυτοματοποιημένης αποστολής σύμφωνα με τις ανάγκες λειτουργίας εφαρμογών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»**

#### Σχόλιο Νο 1

Παρακαλώ να οριστεί η διαφορά της υπηρεσίας ταχείας και αυτοματοποιημένης αποστολής SMS μέσω panel ή/και API.

#### Απάντηση Σχολίου Νο 1

Η Αναθέτουσα Αρχή ορίζει τις προδιαγραφές της υπηρεσίας ταχείας και αυτοματοποιημένης αποστολής SMS στο Παράρτημα II του Πίνακα Συμμόρφωσης 1 και 2 αντίστοιχα.

#### Σχόλιο Νο 2

Στο παράρτημα II και συγκεκριμένα στον Πίνακα Συμμόρφωσης 1: Υπηρεσία ταχείας αποστολής SMS εσωτερικού παράγραφος 1.5, Παρακαλώ περιγράψτε τον μηχανισμό παραμετροποίησης των αναφορών παράδοσης.

#### Απάντηση Σχολίου Νο 2

Η πρόταση «Τα τακτικά χρονικά διαστήματα αναφορών παράδοσης θα πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμα» τροποποιείται ως εξής: «Τα τακτικά χρονικά διαστήματα αναφορών παράδοσης θα πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμα για την κάθε αποστολή και θα ορίζονται πριν από αυτή (για παράδειγμα αποστολή αναφορών παράδοσης κάθε 1' τα πρώτα 30' της αποστολής και μετά ανά 30' έως και τη λήξη τους).»

#### Σχόλιο Νο 3

Στο παράρτημα II και συγκεκριμένα στον Πίνακα Συμμόρφωσης 1: Υπηρεσία ταχείας αποστολής SMS εσωτερικού παράγραφος 1.6, Παρακαλώ διευκρινίστε τον χρόνο διαγραφής δεδομένων αφού ολοκληρωθεί η αποστολή ενός ή πολλαπλών SMS. Συστημικά το retention date είναι μεταξύ 3 και 365 ημερών και το ορίζει ο κάθε οργανισμός σύμφωνα με τις απαιτήσεις του.

### Απάντηση Σχολίου Νο 3

Η πρόταση «Διαγραφή των δεδομένων από τα συστήματα του Αναδόχου με την ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας της αποστολής και παράδοσης των μηνυμάτων.» τροποποιείται ως εξής: «Διαγραφή των δεδομένων από τα συστήματα του Αναδόχου αμέσως μόλις ολοκληρωθεί η όλη διαδικασία της αποστολής και παράδοσης των μηνυμάτων.»

### Σχόλιο Νο 4

Στο παράρτημα II και συγκεκριμένα στον Πίνακα Συμμόρφωσης 2: Αυτοματοποιημένη αποστολή SMS εσωτερικού μέσω web service, Στην παράγραφο 2.13 θα πρέπει να ληφθούν υπόψη και να προστεθούν και οι παρακάτω περιπτώσεις αναφορών για μη παράδοση ενός SMS:

- Number does not exist: Το νούμερο δεν αντιστοιχεί σε συνδρομητή (λάθος νούμερο)
- Unknown/Absent subscriber:: Οφείλεται σε αριθμούς που είναι εκτός δικτύου για μεγάλο χρονικό διάστημα ή βρίσκονται σε διαδικασία κατάργησης αριθμού.
- No SMS Subscription: Το νούμερο βρίσκεται σε συσκευή που δεν υποστηρίζει λειτουργία λήψης SMS
- Blocked Number: Φραγή κλήσεων και εισερχομένων SMS από τον πάροχο δικτύου

### Απάντηση Σχολίου Νο 4

Η παρατήρηση γίνεται μερικώς δεκτή και η πρόταση τροποποιείται ως εξής «Στον υπολογισμό του ποσοστού επιτυχούς παράδοσης δεν περιλαμβάνονται οι περιπτώσεις μη παράδοσης εξαιτίας ανύπαρκτου αριθμού MSISDN, απενεργοποιημένου κινητού τερματικού, αριθμού εκτός δικτύου, αριθμού με φραγή εισερχομένων SMS ή αριθμού που βρίσκεται σε συσκευή που δεν υποστηρίζει λειτουργία λήψης SMS».

### Σχόλιο Νο 5

Στην προσπάθειά μας να συνεισφέρουμε και από μέρους στη φάση της διαβούλευσης, επανερχόμαστε με την παρούσα τοποθέτηση. Πιο συγκεκριμένα και έχοντας μελετήσει το σύνολο της προκήρυξης, σας καλούμε όπως εξετάσετε το ενδεχόμενο προσθήκης του Viber με επιλογή αναδρομολόγησης σε SMS (μηχανισμός Viber failover to SMS).

Λαμβάνοντας υπόψιν το σημαντικότερο penetration (άνω του 94%) που έχει το κανάλι του Viber στην Ελληνική αγορά, μία τέτοια στρατηγική κίνηση θα έχει ως αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση του κόστους (περί του 50%) για Transactional Viber μηνύματα. Επιπροσθέτως, σε περίπτωση που επιλεγεί το Promotional Viber και πάλι θα προσφέρει σημαντική μείωση του κόστους, με ταυτόχρονη βελτίωση της εμπειρίας του πολίτη - αποδέκτη των μηνυμάτων.

### Απάντηση Σχολίου Νο 5

Ο συγκεκριμένος διαγωνισμός αφορά αποκλειστικά γραπτά μηνύματα (SMS) και όχι συναφείς υπηρεσίες όπως το Viber.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος ΕΔΥΤΕ Α.Ε.

Αριστείδης Σωτηρόπουλος

