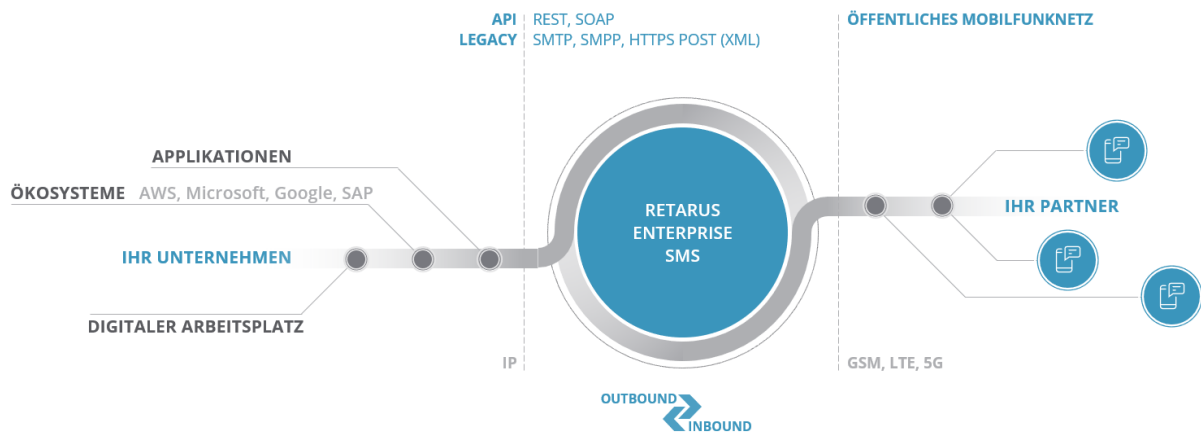


## Service-Beschreibung und Mitwirkungspflichten Retarus Enterprise SMS

Retarus Enterprise SMS ermöglichen es, SMS-Nachrichten zu versenden und zu empfangen, ohne eine eigene SMS-Infrastruktur zu betreiben. An die Retarus Enterprise SMS Services lassen sich Business-Applikationen und Web-Anwendungen, wie CRM-, ERP- und Legacy-Systeme, sowie Desktop-Anwendungen anbinden. Die Datenverarbeitung erfolgt in Retarus Rechenzentren.

Die unterschiedlichen Retarus Enterprise SMS Services und Schnittstellen lassen sich serviceabhängig konfigurieren. So können zum Beispiel die SMS Senderkennung, die Versandpriorität, die Kostenstelle oder Statusmeldungen als Standardeinstellungen für alle SMS-Jobs definiert bzw. für jeden Versandauftrag individuell bestimmt werden.



## Outbound Application SMS Services

### **Retarus SMS for Applications**

Mit Retarus SMS for Applications lassen sich SMS-Nachrichten aus Business-Applikationen und Web-Anwendungen über das Retarus-System versenden. Im Standard erfolgt die Anbindung der Kundensysteme über die Schnittstellen REST, SOAP oder HTTP unter Nutzung von HTTPS. Der Versandstatus kann per HTTP(S)-Push automatisch übermittelt sowie über die jeweilige Schnittstelle durch den Kunden abgefragt werden.

Alternativ besteht die Möglichkeit einer Anbindung per SMPP. Hierbei fungiert Retarus als SMPP-Server. Die Autorisierung und Authentifizierung erfolgt über kundenspezifische Zugangsdaten. Die Übermittlung des Versandstatus erfolgt auf Basis des SMPP-Protokolls.

### **Retarus SMS for SAP (via Mail2SMS)**

Mit Retarus SMS for SAP lassen sich SMS-Nachrichten direkt aus SAP-Systemen über Retarus versenden. SMS for SAP verwendet dafür den Service Mail2SMS. Die Anbindung für den SMS-Versand sowie die Rückmeldung des Versandstatus in das SAP-System erfolgt über die SAP-Standardschnittstelle SAPconnect (BC-SMTP-Schnittstelle). Die Anbindung per BC-SMTP kann optional über Enforced TLS und/oder VPN verschlüsselt werden.

## Outbound Desktop SMS Services

### **Retarus Mail2SMS**

Mit Retarus Mail2SMS können Anwender SMS-Nachrichten aus E-Mail-Clients per SMTP über das Retarus-System versenden. Die Adressierung eines SMS-Versandauftrags erfolgt im Format „<mobile\_phone\_number>@de.rsms.net“ (die kundenspezifische Domäne kann hiervon abweichen, es gilt jeweils die von Retarus Service Implementation kommunizierte Domäne). Die Rückmeldung des Versandstatus erfolgt per E-Mail an den Versender.

Pro Kunde können mehrere Anwender angelegt und deren SMS-Einstellungen (z. B. SMS-Sender-Kennung, Versandpriorität, Statusmeldungen oder Kostenstelle) individuell auf Kunden-, Profil- und Anwenderebene konfiguriert werden. Dies kann manuell durch den Kunden über das Retarus EAS-Portal oder automatisiert via Synchronisation von Adressbüchern oder Verzeichnissen des Kunden in einem von Retarus vorgegebenen Format erfolgen.

Es ist zudem möglich, personalisierte SMS-Nachrichten an eine Vielzahl von Empfängern mit Hilfe von Versandlisten zu übermitteln.

## Inbound SMS Services

Retarus Inbound SMS Services ermöglichen den Empfang und die automatische Verarbeitung von eingehenden SMS-Nachrichten. Die Retarus Empfangsserviceoptionen sind:

- SMS2Mail
- SMS2Applications
- SMS Reply
- SMS to Stop
- SMS to List
- SMS to SMPP

Mit den gebuchten Serviceoptionen können im EAS Portal beliebige Aktionen angelegt und konfiguriert werden. Anschließend können den Nummern jene Aktionen zugeordnet werden, die beim Empfang von SMS-Nachrichten ausgeführt werden sollen. Die Zuordnung kann als Default und optional in Abhängigkeit vom Nachrichteninhalt (Keywords) erfolgen. Bei Keyword-Match werden die dem Keyword zugeordneten Aktionen, sonst die Default-Aktionen ausgeführt.

Die Inbound Optionen SMS to Stop und SMS Reply werden automatisch jedem Kunden bereitgestellt, da sie gegebenenfalls für die Erfüllung regulatorischer Anforderungen der Zielländer bzw. Zielnetzwerke beim SMS Versand (Outbound) erforderlich sind. Die Erfüllung der Anforderungen an den SMS Versand kann daher zusätzliche Kosten beim SMS Empfang verursachen.

Die Empfangsserviceoptionen SMS2Mail, SMS2Applications und SMS to SMPP können ergänzend hinzugebucht werden.

### **Retarus SMS2Mail**

Mit Retarus SMS2Mail können eingehende SMS-Nachrichten als E-Mail zugestellt werden. Die Empfängerzuordnung kann statisch oder dynamisch erfolgen. Bei einer statischen Zuordnung wird die SMS-Nachricht an die fest hinterlegten E-Mail-Adressen übermittelt. Bei einer dynamischen Zuordnung wird die SMS Nachricht an den Mail2SMS Benutzer, der zuletzt an die Quellnummer eine SMS geschickt hat, zugestellt. Die dynamische Zuordnung gilt für sieben Tage.

### **Retarus SMS2Applications**

Retarus SMS2Applications ermöglicht den Empfang von SMS-Nachrichten in Business-Applikationen und Web-Anwendungen per HTTP(S) POST oder PUT. Die Ziel URL, die Authentifizierungsangaben und die HTTP Header sind konfigurierbar. Der Standard-Body der Push Message erfolgt im SOAP oder REST Format.

### **Retarus SMS Reply**

SMS Reply erlaubt die automatische Beantwortung von eingehenden SMS Nachrichten z.B. als Antwort auf Anfragen bzw. zum Bestätigen von automatischen Abmeldungen. Die automatische Antwort kann servicespezifisch eingerichtet werden, besteht aus vom Kunden individuell definiertem Text und wird über das Retarus-System als SMS an den Sender der eingehenden SMS verschickt. Dieser Service ist ggfs. notwendig, um länder- bzw. netzwerkbetreiberspezifische Anforderungen an automatische Abmeldeverfahren (STOP-SMS) und Hilfe/Info-Anfragen (HELP-SMS) zu erfüllen.

### **Retarus SMS to Stop**

Retarus SMS to Stop ermöglicht die automatische Aufnahme der Absendernummern von STOP-SMS in die kundenspezifische Stop-Liste, um automatische Abmeldeverfahren vom SMS-Empfang zu realisieren. Die Stop-Liste enthält Nummern, an die vom Retarus-System keine SMS gesendet werden. Einträge in der Liste können einem spezifischen Service zugeordnet und über das Retarus EAS Administrationsportal einzelne Nummern hinzugefügt oder entfernt werden.

Dieser Service ist ggfs. notwendig, um länder- bzw. netzwerkbetreiberspezifische Anforderungen an automatische Abmeldeverfahren (STOP-SMS) und Hilfe/Info-Anfragen (HELP-SMS) zu erfüllen.

### **Retarus SMS to List**

Mit SMS to List können die Sendernummern von eingehenden SMS Nachrichten einer Liste hinzugefügt werden. Die Liste kann täglich an eine definierbare E-Mail-Adresse versandt werden. Über das EAS Portal können der Listenname, E-Mail-Adresse, Listenumfang (Gesamtliste oder Änderungen) und Versandzeitpunkt festgelegt werden.

### **Retarus SMS to SMPP**

Retarus SMS to SMPP ermöglicht den Empfang von SMS-Nachrichten über das Retarus-System und deren Zustellung an Business-Applikationen mit Hilfe des Protokolls SMPP.

## Ergänzende Standard-Features

### **Enterprise Administration Services Portal (EAS-Portal)**

Das Retarus Enterprise Administration Services Portal ist ein Web-Portal, in dem der Kunde die gebuchten Retarus-Services konfigurieren kann. Es lassen sich Standardeinstellungen wie SMS-Sender-ID, Versandpriorität, Kostenstelle, Statusmeldungen, Gültigkeitsdauer und Nachrichtenkodierung servicespezifisch vornehmen. Der Administrator des Kunden kann weitere Anwender und deren Berechtigungen konfigurieren. Detail- und Status-Informationen lassen sich darstellen und herunterladen, um diese zur weiteren Verarbeitung oder Analyse zu verwenden. Außerdem bietet das EAS-Portal einen Überblick über gestellte Supportanfragen und deren Bearbeitungsstatus und stellt Service-Dokumentationen für gebuchte Services zur Verfügung.

### **SMS Outbound Reporting**

Mit dem SMS Outbound Reporting innerhalb des Retarus EAS-Portals stehen detaillierte Informationen pro SMS-Auftrag zur Verfügung, die für die letzten drei (3) Monate nach dem Abschluss des jeweiligen SMS-Auftrags und nach Suchkriterien wie beispielsweise Service, Empfängernummer und Status gefiltert und per Download gespeichert werden können.

### **Report-Archiv**

Im Report-Archiv werden servicespezifische monatliche Übersichten der versendeten SMS-Nachrichten (Monatsreports) für die letzten sechs (6) Monate gespeichert. Diese können automatisch an eine hinterlegte E-Mail-Adresse versendet werden. Die Reports für den vorangegangenen Kalendermonat sind jeweils Anfang des Folgemonats abrufbar.

### **Kodierung und Smart Replacement**

Retarus unterstützt die SMS-Kodierungen GSM-7 (Standard) und UCS-2 (Teil von UTF-16). Bei Retarus eingehende SMS-Versandaufträge werden automatisch in dem gewünschten Zeichensatz kodiert. Die gewünschte Kodierung kann in den Kontoeinstellungen oder in dem Versandauftrag angegeben werden.

Darüber hinaus kann bei eingestellter GSM-7 Kodierung festgelegt werden, wie damit umgegangen werden soll, wenn der Text nicht von GSM-7 unterstützte Zeichen enthält. Die möglichen Funktionen sind:

- „Smart Replacement“: Nicht in GSM-7 unterstützte Zeichen werden in artverwandte Zeichen des GSM-7-Zeichensatzes überführt (z. B. „á“ wird „a“) und die Nachricht wird in GSM-7-Kodierung geschickt.
- Einfache Ersetzung: Nicht in GSM-7 unterstützte Zeichen werden durch Leerzeichen ersetzt. Die Nachricht wird in GSM-7-Kodierung geschickt.
- Wechsel auf UCS-2 Kodierung: Die betreffende Nachricht wird automatisch mit UCS-2 Kodierung geschickt.
- Ablehnung: Enthält der SMS-Versandauftrag Zeichen, welche nicht in GSM-7 kodiert werden können, wird der Auftrag abgelehnt (nur bei SMS for Applications REST oder SOAP).

### **Nachrichtenaufteilung und -begrenzung**

Retarus Enterprise SMS unterstützen konkatenierte SMS für den Versand und Empfang von langen Texten. Eine einzelne SMS kann bis zu 160 Zeichen bei GSM-7 Kodierung und bis zu 70 Zeichen bei UCS-2 Kodierung beinhalten. Texte mit mehr Zeichen müssen geteilt und als mehrere konkatenierte SMS versendet werden. Eine konkatenierte SMS kann bis zu 153 Zeichen bei GSM-7 Kodierung und bis zu 67 Zeichen bei UCS-2 Kodierung beinhalten. Retarus Outbound SMS Services, außer SMS for Applications SMPP, können soweit notwendig längere Texte automatisch in einzelne konkatenierte SMS Teile aufteilen und verschicken. Retarus ermöglicht die Festlegung der maximal erlaubten Anzahl

an Nachrichtenteilen. Der Text, der sich darüber hinaus in der SMS befindet, wird automatisch abgeschnitten.

Retarus Inbound SMS Services aggregiert, innerhalb festgelegter Zeiträume, automatisch eingehende SMS Teile und leitet den gesamten Text an ihr Ziel.

Jede konkatenierte SMS wird in der Abrechnung wie eine vollwertige SMS behandelt.

## Optionale Features

### **Zustellbenachrichtigung**

Eine Zustellbenachrichtigung liefert Statusinformationen über einen SMS-Versandauftrag. Die Abfrage der Zustellbenachrichtigung kann pro SMS Job oder im EAS-Portal als Default-Einstellung aktiviert werden. Die Übermittlung der Zustellbenachrichtigung erfolgt auf Basis des Ausgangsprotokolls.

### **Express-Versand**

SMS-Versandaufträge vom Typ „Express“ werden priorisiert im Retarus System verarbeitet.

### **Absenderkennung (Sender ID)**

Es ist prinzipiell möglich eine numerische sowie alphanumerische Absenderkennung zu setzen. Die Absenderkennung kann für die Retarus Enterprise SMS Services vom Kunden als Default-Wert oder pro Job gesetzt werden. Es gibt länder- und netzwerkspezifische Einschränkungen, welche im Abschnitt „Absenderkennung (Sender ID)“ näher beschrieben sind.

### **SMS Inbound Nummern**

Retarus kann für den SMS Empfang Long Codes (SMS-Langwahlnummern) und Short Codes (SMS-Kurzwahlnummern) im Namen des Kunden bereitstellen, die für den Kunden dediziert, via Präfix geteilt oder dynamisch geteilt eingerichtet werden können. Wenn eine Nummer dynamisch geteilt wird, werden eingehende Nachrichten automatisch an das Unternehmen weitergeleitet, das den Empfänger zuletzt kontaktiert hat.

Gegebenenfalls sind Empfangsnummern für den Versand notwendig, um regulatorische Anforderungen zu erfüllen.

### **Enforced TLS**

Bei der Zustellung von E-Mails per SMTP von Retarus an den Kunden im Rahmen der Dienste Mail2SMS und SMS2Mail ist die Einrichtung von Enforced TLS pro Empfänger-Domain möglich.

### **VPN**

Falls über die im Standard gebotenen und die oben genannten optionalen sicheren Anbindungsverfahren hinaus eine weitere Verschlüsselung der Verbindung zwischen Kunde und Retarus notwendig ist, kann die Anbindung über ein Virtual Private Network (VPN) erfolgen.

### **Anbindung an weitere Retarus-Rechenzentren**

Die Retarus Enterprise SMS Services sind in mehreren Retarus-Rechenzentren verfügbar. Die zusätzliche Anbindung an ein weiteres Retarus-Rechenzentrum erhöht die Service-Verfügbarkeit und ermöglicht die Umsetzung von Lastverteilungskonzepten. Details der servicespezifischen Ausprägung der Anbindung von Kundensystemen an ein weiteres Rechenzentrum werden im Einzelfall zusammen mit dem Kunden ausgearbeitet.

### **Directory-Synchronisation**

Directory-Synchronisation ist eine Schnittstelle, die es dem Kunden erlaubt, Benutzerdaten für Mail2SMS anhand seiner Adressbücher oder Verzeichnisse automatisiert im Retarus-System zu aktualisieren.

## **Implementierungsoptionen**

Retarus Services können an kundenspezifische Erfordernisse angepasst werden. Retarus bietet verschiedene Consulting-Services wie beispielsweise Implementierungsoptionen oder Consulting-Workshops für Dienstleistungen, die über eine Standardimplementierung hinausgehen.

Dies ermöglicht eine kundenspezifische Anpassung von Servicebestandteilen, wie zum Beispiel die Berücksichtigung der Corporate Identity und/oder Einstellungen zur automatisierten Verarbeitung im Rahmen der Geschäftsprozesse.

Die Implementierungsoptionen können als Arbeitspakete bestellt werden.

### **Kundenindividuelle Anpassungen**

#### **Push Status Rückmeldungen für SMS for Applications**

Das Format der SMS for Applications HTTPS-Push Statusrückmeldungen kann kundenindividuell angepasst werden. Die Rückmeldung enthält u.a. folgende Felder: Sender ID, Empfänger, SMS ID und Zeitstempel. Folgende Anpassungen des Templates sind möglich:

- Ändern von Feldnamen oder der Feldreihenfolge
- Hinzufügen/Löschen von Retarus Default-Feldern
- Hinzufügen vom Kunden definierter Felder mit Default-Werten
- Umstellung des Formats z. B. XML, JSON, Key-Value, usw.

Die kundenindividuell angepasste Vorlage wird von Retarus in die Kundenkonfiguration übernommen.

#### **Push SMS via SMS2Applications**

Das Format der eingehenden SMS Nachrichten, deren Zustellung durch SMS2Applications per HTTPS-Push erfolgt, kann kundenspezifisch angepasst werden. Die Standardvorlage ist ein XML Format und umfasst u.a. folgende Felder: Kundennummer, Sender ID, Empfänger, SMS ID, Zeitstempel und Nachrichteninhalte. Sie kann kundenindividuell angepasst werden durch

- Ändern von Feldnamen oder der Feldreihenfolge
- Hinzufügen/Löschen von Retarus Default-Feldern
- Hinzufügen vom Kunden definierter Felder mit Default-Werten
- Umstellung des Formats, z. B. JSON, Key-Value, usw.

Die kundenindividuell angepasste Vorlage wird von Retarus in die Kundenkonfiguration übernommen.

### **E-Mail Status Rückmeldungen für Mail2SMS**

Beim SMS-Versand über den Service Retarus Mail2SMS erhält der Absender per E-Mail Statusinformationen über den Versand der SMS. Die Standardvorlage ist ein HTML Format und kann kundenspezifisch angepasst werden durch

- Ändern vorhandener Elemente, z. B. Farbe, Position, Größe
- Hinzufügen/Löschen von Retarus Default-Feldern
- Hinzufügen/Löschen einer Vorschau
- Hinzufügen vom Kunden definierter Elemente wie Texte, Links und Grafiken

Die kundenindividuell angepasste Vorlage wird von Retarus in die Kundenkonfiguration übernommen.

### **E-Mail via SMS2Mail**

Mit Retarus SMS2Mail werden empfangene SMS Nachrichten per E-Mail zugestellt. Die Standardvorlage ist ein HTML Format, welches im EAS-Portal auf Profilebene definiert wird. Sie kann kundenindividuell angepasst werden durch

- Ändern vorhandener Elemente, z. B. Farbe, Position, Größe
- Hinzufügen/Löschen von Retarus Default-Feldern
- Hinzufügen/Löschen einer Vorschau
- Hinzufügen vom Kunden definierter Elemente wie Texte, Links und Grafiken

Die kundenindividuell angepasste Vorlage wird von Retarus in die Kundenkonfiguration übernommen.



## Service Qualität / Mitwirkungspflichten

Die erfolgreiche Nutzung der Retarus-Dienste und die Qualität der Dienstleistungserbringung hängt wesentlich von der Mitwirkung des Kunden über die gesamte Dauer der Dienstnutzung ab.

Bei der SMS-Übertragung sind unterschiedliche Akteure (u.a. Versender, Service Provider, Carrier und Empfänger) involviert. Für eine optimal zugeschnittene Lösung in Bezug auf Anwendungsfälle, Zustellraten und Durchsatz ist eine Abstimmung zwischen diesen Parteien erforderlich.

Erfahrungsgemäß ergeben sich bei den o. g. Akteuren häufig technische Änderungen ausserhalb des Einflussbereichs von Retarus. Daher ist es notwendig, die Anforderungen an den Service und die dafür eingerichteten Routen in regelmäßigen Abständen abzugleichen (siehe auch nachfolgend „Rahmenbedingungen der SMS-Kommunikation“).

Retarus bietet für Standardanwendungsfälle in gängige Zielländer bereits etablierte SMS-Routen, die keiner besonderen Einrichtung bzw. Abstimmung bedürfen. Anwendungsfälle, die davon nicht abgedeckt sind, werden individuell und in enger Abstimmung mit dem Kunden eingerichtet.

Für die Ersteinrichtung wird der Kunde das ihm nach Vertragsschluss zugesandte Implementation-Sheet unverzüglich zurücksenden.

### **Unternehmenskommunikation mit SMS**

Die rechtskonforme Gestaltung der Unternehmenskommunikation und der Verarbeitung von Nachrichten liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Der Kunde ergreift dazu ggf. erforderliche Maßnahmen wie z.B. eine entsprechende Einwilligung der Mitarbeiter / Kommunikationsteilnehmer / eventueller Mitbestimmungsgremien und/oder ein wirksames Verbot der privaten Nutzung der Kommunikationsmittel durch Mitarbeiter. Retarus ist berechtigt, Auskunft über die getroffenen Maßnahmen zu verlangen. Kommt der Kunde diesem Verlangen nicht nach oder sind die erfolgten Zusicherungen des Kunden nach Ansicht von Retarus zur Vermeidung von Rechtsverstößen nicht ausreichend, hat Retarus das Recht, die Inanspruchnahme des Dienstes bzw. der konkreten Teilleistung oder Zugriffsmöglichkeit zu verweigern.

### **Rahmenbedingungen der SMS-Kommunikation**

Eine Übersicht aktueller Bedingungen und Restriktionen für die gängigsten Empfangsländer stehen im Dokumentationsbereich des EAS-Portals zu Verfügung. Durch eine nachträgliche Änderung der Bedingungen können zusätzliche Kosten (z. B. für die Registrierung der verwendeten Sender ID) entstehen. Da Retarus auf bestimmte Rahmenbedingungen bei der Zustellung von SMS keinen Einfluss hat, kann eine erfolgreiche Zustellung nicht in jedem Fall sichergestellt werden.

### **Absenderkennung (Sender ID)**

Abweichend von den technischen Möglichkeiten im SMS-Versand und in den Retarus Services, kann die freie Verwendung der Sender ID durch Regeln und Bestimmungen der Empfangsländer sowie der SMS-Carrier eingeschränkt sein. Diese Einschränkungen, welche sich von Land zu Land und selbst zwischen Carriern unterscheiden können, limitieren die Auswahl einer Sender ID. Es kann vorgegeben werden, welcher Typ verwendet werden muss, ob ein automatisches Überschreiben mit einer dynamisch geteilten Sender ID erfolgt, wie viele SMS in einer bestimmten Zeitspanne verschickt werden dürfen oder ob eine SMS auf Grund der gewählten Sender ID blockiert bzw. verworfen wird. Diese Einschränkungen können von dem verwendeten Anwendungsfall oder dem Inhalt der Nachrichten (Marketing-SMS oder transaktionale SMS) abhängig sein.

In einigen Ländern darf bzw. soll keine alphanumerische Sender ID verwendet werden. Hier wird empfohlen auf die Nutzung von Long Codes oder Short Codes auszuweichen.

Die Verwendung eines Long Codes limitiert in einigen Ländern den Durchsatz der versendeten SMS. Um höhere Durchsatzraten zu erhalten, muss ein Short Code oder falls möglich eine alphanumerische Sender ID verwendet werden.

- In einigen Ländern müssen alphanumerische Sender IDs vorregistriert werden, wobei die erlaubte Länge der Sender ID häufig unter dem technischen Limit von 11 Zeichen liegt. Einige Länder mit dieser Vorgabe setzen für die Registrierung eine lokale Niederlassung voraus. Retarus kann bei der Registrierung individueller Sender IDs unterstützen.
- In einigen Ländern ist die Nutzung einer dedizierten Sender ID nicht möglich und die gewählte Sender ID wird automatisch mit einer geteilten (von mehreren Quellen genutzten) Sender ID überschrieben.
- Für spezielle Länder sind bereits vorregistrierte Sender IDs (z.B. TOKENS, NOTICE) verfügbar, welche für diverse Anwendungsfälle verwendet werden können.
- Um eine nahtlose Zwei-Wege-Kommunikation zu unterstützen, sollte wenn möglich ein Long Code oder ein Short Code als Sender ID verwendet werden.
- In vielen Ländern muss den SMS-Empfängern eine Funktion zum Abmelden bereitgestellt werden. Häufig soll bzw. muss mit einer automatischen Antwort die Anfrage zur Abmeldung beantwortet und die Abmeldung bestätigt werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn ein dedizierter oder geteilter Short Code verwendet wird. In diesen Fällen müssen die dazugehörigen Retarus Services gebucht und gepflegt werden.

### **SMS-Inhalte und Anwendungsfälle**

Der Inhalt einer SMS obliegt grundsätzlich dem Sender. Die Festlegung auf die passenden Routen wird jedoch auf Basis des Anwendungsfalls und des damit einhergehenden SMS-Inhalts erfolgen. Dies ist darin begründet, daß unterschiedliche Anwendungsfälle einerseits zu unterschiedlichen Versandvolumen führen können und andererseits nicht in allen Ländern und von allen SMS-Carriern unterstützt werden.

- Gegebenenfalls ist eine Registrierung der Sender ID in Zusammenhang mit dem dazugehörigen Anwendungsfall und dem durchschnittlich erwarteten Versandvolumen vorzunehmen.
- SMS zu Marketingzwecken werden von Service Providern und SMS-Carriern meist anders behandelt als transaktionale SMS. Sie sind nur unter Einhaltung länderspezifischer Regularien, z. B. der Registrierung der genutzten Sender ID, erlaubt.
- Der Inhalt der SMS kann länderspezifisch vorgegeben sein. So können für die erfolgreiche Zustellung bestimmte Präfixe und/oder Suffixe definiert sein, die sich zwingend im SMS Nachrichtentext wiederfinden müssen.
- Gegebenenfalls ist länderspezifisch vorgegeben, daß das Empfangsvolumen durch das Versandvolumen ausgeglichen sein muss.
- Für die Abmeldeprozedur des SMS-Empfangs kann es notwendig sein, daß der Nachrichtentext spezielle Hinweise darauf enthält.
- Die Nutzung von SMS für die Ausübung von Gewinnspielen wird in einigen Ländern nicht unterstützt.

Abhängig von Anwendungsfall und Zielland kann es notwendig sein, daß der Kunde einen beispielhaften SMS-Inhalt Retarus zur Prüfung (oder Registrierung einer Sender ID) vorlegen muss.

### **Spezifische SMS Leistungsmerkmale**

Ungeachtet der technischen Möglichkeiten im SMS-Versand und in den Retarus Services gibt es weitere technische Eigenschaften, die eventuell nicht in allen Ländern und von allen SMS-Carriern unterstützt werden.

- Die Nutzung von Zustellbenachrichtigung wird in einigen Ländern nicht unterstützt. In manchen Fällen kann eine positive Zustellbenachrichtigung erfolgen, selbst wenn die SMS noch nicht an das Endgerät zugestellt wurde. Eine finale Zustellung an den Empfänger kann daher von Retarus nicht garantiert werden.
- Die mit den Retarus Services möglichen Kodierungen der SMS-Nachrichtentexte (u.a. UCS-2) oder der Sender ID werden nicht in allen Ländern unterstützt.
- Einige Länder erlauben keine Konkatenation mehrerer SMS-Teile oder schränken die maximale Anzahl der Teile ein.
- Die Anzahl möglicher Zeichen in einer SMS kann in einigen Ländern auf Grund von technischen Gegebenheiten bzw. regulatorischer Bestimmungen eingeschränkter sein als technisch möglich.

### **Nutzung von Long Codes und Short Codes**

Der erfolgreiche SMS-Empfang (sowie eine nahtlose Zwei-Wege-Kommunikation) setzt eine Empfangsnummer (Long Code oder Short Code) voraus. Diese kann von Retarus im Namen des Kunden gemäß den maßgeblichen nationalen und regulatorischen Rahmenbedingungen beantragt bzw. bereitgestellt werden.

### **Application-to-Application (A2A) Messaging**

Die Retarus Enterprise SMS Services sind für den Application-to-Person-Versand konzipiert. Unter A2P-Messaging versteht man den Versand von mobilen Nachrichten von einer Business-Anwendung an eine Einzelperson. Retarus kann nicht für Prozesse garantieren, die via Application-to-Application per SMS angestoßen werden. Über entsprechende Alternativen berät Retarus den Kunden gerne.

### **Dedizierte Nummern**

Ein dedizierter Long Code oder Short Code wird vom Kunden bzw. über Retarus für den Kunden erworben und ausschließlich von diesem genutzt.

### **Geteilte Nummern**

Long Codes sowie Short Codes können von verschiedenen, unabhängigen Parteien genutzt werden. In manchen Fällen ist die Nutzung eines geteilten Short Code Voraussetzung für die Erfüllung länderspezifischer Regularien (z. B. STOP-SMS in Frankreich). Die Ermittlung, welcher Partei eine SMS über eine geteilte Nummer zugestellt wird, erfolgt dynamisch oder auf Basis von Präfixen bzw. Schlagworten. Die Zielpartei bzw. der Empfänger werden abhängig von den Besitzverhältnissen der geteilten Nummer, bereits beim Aggregator und/oder bei Retarus ermittelt. Dem Kunden ist bewusst, daß die im Rahmen der geteilten Nutzung von Rufnummer erforderliche dynamische Ermittlung des SMS-Empfängers bzw. des ursprünglichen Senders bei ungünstigen zeitlichen Überschneidungen fehlerbehaftet sein kann.

### **Hinweis zu Versandvolumen und Statusrückmeldungen**

Das Versandvolumen ist ein relevanter Faktor bei der Auswahl und Konfiguration geeigneter Versandrouten. Eine signifikante Erhöhung des Volumens kann zu einem reduzierten Durchsatz führen. Um dies zu vermeiden, empfiehlt es sich, das Versandvolumen in regelmäßigen Abständen zu prüfen und die mit Retarus getroffenen Vereinbarungen gegebenenfalls anzupassen.

Unabhängig von den genutzten Outbound SMS Services können Statusrückmeldungen (z. B. Zustellbenachrichtigungen oder Statusinformationen aus dem Retarus System) via HTTPS-Push oder E-Mail eingerichtet werden. Dem Kunden ist bewusst, dass er bei Ausbleiben der Statusrückmeldung keinen Rückschluss, weder positiv noch negativ, auf die SMS Zustellung ziehen kann. Der tatsächliche Status kann in diesem Fall über den Reporting-Bereich im EAS-Portal ermittelt oder über die SOAP- / REST-Schnittstelle abgefragt werden.

## **Sichere Anbindung**

Enforced TLS bzw. VPN-Nutzung für SMTP-Kommunikation von Retarus an den Kunden (SMS2Mail, Mail2SMS Status-E-Mails) erfolgt auf Basis der Domain der Empfänger der E-Mails.

Um die Nutzung von Enforced TLS für weitere Domains sicherzustellen, muss die Erweiterung bei Retarus rechtzeitig beauftragt werden.

Bei VPN-Nutzung informiert der Kunde Retarus vorab über Änderungen an seiner Netzwerkinfrastruktur (IP-Adressen, Zertifikate, VPN-Schlüssel, etc.) und beauftragt rechtzeitig notwendige Anpassungen der eingerichteten Service-Konfiguration, um Beeinträchtigungen des Service zu vermeiden.