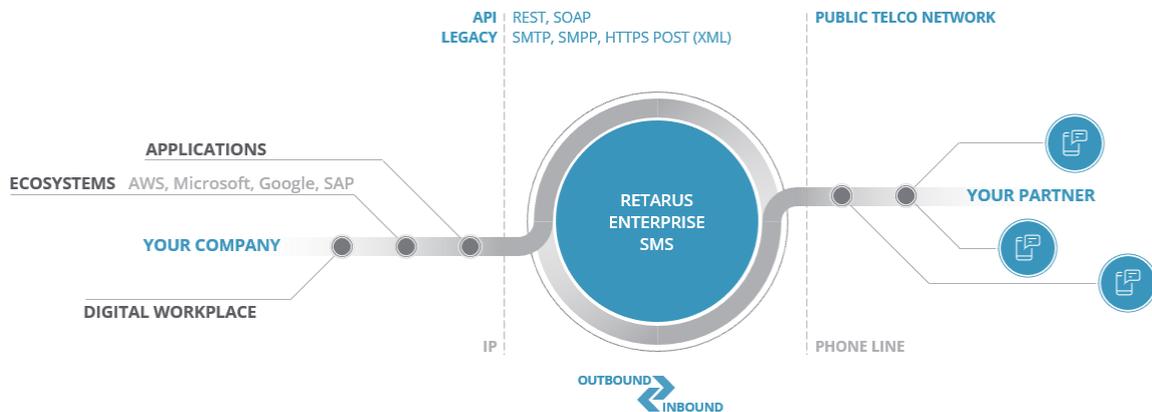


## Description des services et obligations de collaboration

### Retarus Enterprise SMS

Retarus Enterprise SMS services permet l'envoi et la réception de messages SMS sans nécessiter votre propre infrastructure SMS. Les applications commerciales et Web comme les systèmes CRM, ERP et les autres systèmes existants, ainsi que les applications de bureau, peuvent être connectées au Retarus Enterprise SMS services. Le traitement des données est effectué dans les centres de données de Retarus.

Les différents services de Retarus Enterprise SMS et interfaces peuvent être configurés en fonction du service. Par exemple, l'identification de l'expéditeur du SMS, la priorité de transmission, le centre de coût ou les mises à jour de statut peuvent être définis comme paramètres par défaut pour toutes les tâches liées aux SMS ou déterminés individuellement pour chaque demande de transmission.



## Services SMS pour applications sortantes

### **Retarus SMS for Applications**

Grâce à SMS Retarus for Applications, les messages SMS peuvent être envoyés à partir d'applications commerciales ou d'applications Web via le système Retarus. Par défaut, les systèmes des clients sont connectés via des interfaces REST, SOAP ou HTTP utilisant HTTPS. L'état de transmission peut être envoyé automatiquement via HTTP(S) Push ou le client peut demander cette information via l'interface concernée.

Il est également possible de se connecter via SMPP. Retarus fonctionne dans ce cas comme un serveur SMPP. L'autorisation et l'authentification sont effectuées à l'aide de données d'accès spécifiques au client. L'état de transmission est envoyé sur la base du protocole SMPP.

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

Grâce à Retarus SMS pour SAP, les messages SMS peuvent être envoyés directement depuis les systèmes SAP via le système Retarus. Pour ce faire, SMS pour SAP utilise le service Mail2SMS. L'interface SAP standard SAPconnect (interface BC-SMTP) est utilisée comme connexion pour l'envoi de SMS et la confirmation de l'état de transmission dans le système SAP. Il est également possible de chiffrer la connexion BC-SMTP en utilisant Enforced TLS et/ou VPN.

## Outbound Desktop SMS Services

### **Retarus Mail2SMS**

Grâce à Retarus Mail2SMS, les utilisateurs peuvent envoyer des SMS à partir de messageries client via SMTP à travers le système Retarus. Les requêtes de transmission de SMS sont adressées dans le format suivant : « <numéro\_de\_téléphone\_mobile>@eu.rsms.net » (le domaine peut varier ; il convient d'utiliser les domaines communiqués par Retarus Service Implémentation). L'état de transmission est renvoyé à l'expéditeur par e-mail.

Plusieurs utilisateurs par client peuvent être créés et leurs paramètres SMS (par exemple, l'identification de l'expéditeur de SMS, la priorité de transmission, les mises à jour de statut ou le centre de coûts) peuvent être configurés individuellement aux niveaux du client, du profil et de l'utilisateur . Il est possible de le faire soit manuellement par le client via le portail EAS, soit automatiquement par la synchronisation du carnet d'adresses ou de l'annuaire dans un format Retarus prédéterminé.

En outre, il est possible de transmettre des SMS personnalisés à un certain nombre de destinataires en utilisant des listes de transmission.

## Inbound SMS Services

Les Inbound SMS Services de Retarus permettent de recevoir et de traiter automatiquement les messages SMS entrants. Les options du service entrant de Retarus sont les suivantes :

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

En utilisant les options de service réservées, des actions peuvent être créées et configurées dans le portail EAS. Des numéros sont ensuite attribués aux actions à exécuter à la réception de messages SMS. L'attribution par défaut et l'attribution facultative sont toutes deux possibles, cette dernière dépendant du contenu (mots-clés) du message. Lorsqu'un mot-clé correspondant est identifié, les actions attribuées respectives sont exécutées. Si aucun mot-clé n'est identifié, les actions par défaut sont exécutées.

Les options entrantes SMS to Stop et SMS to Reply sont automatiquement proposées à chaque client, car elles peuvent être nécessaires pour répondre aux exigences réglementaires de la transmission de SMS (sortante) dans les pays ou les réseaux cibles. Répondre aux exigences de la transmission de SMS peut donc entraîner des coûts supplémentaires lors de la réception de messages SMS.

Les options de services entrants SMS2Mail, SMS2Applications, SMS to List et SMS to SMPP peuvent également être réservées.

### **Retarus SMS2Mail**

Retarus SMS2Mail permet la transmission de SMS entrants sous forme d'e-mails. Les destinataires peuvent être affectés de manière statique ou dynamique. Dans le cas d'une affectation statique, le message SMS est transmis à des adresses e-mail stockées. Dans le cas d'une affectation dynamique, le message SMS est envoyé à l'utilisateur Mail to SMS qui a envoyé en dernier un SMS au numéro source. L'affectation dynamique est valable pendant sept jours.

### **Retarus SMS2Applications**

Retarus SMS2Applications permet de recevoir des messages SMS dans des applications commerciales et Web via HTTP(S) POST ou PUT. Vous pouvez configurer l'URL cible, les informations d'authentification et http Header. Le corps standard du message push est au format SOAP ou REST.

### **Retarus SMS Reply**

SMS to Reply permet de répondre automatiquement aux messages SMS entrants, par exemple, une réponse aux demandes/requêtes ou une confirmation des désabonnements automatiques. La réponse automatique, qui peut être personnalisée par service, consiste en un message préféré du client et sera envoyée via le système Retarus sous forme de message SMS à l'expéditeur du SMS entrant. Ce service peut être obligatoire afin de répondre aux exigences spécifiques du pays ou du fournisseur de réseau pour les processus de désabonnement automatique (STOP-SMS) et les demandes d'aide/d'information (HELP-SMS).

### **Retarus SMS to Stop**

Retarus SMS to Stop permet de transférer automatiquement les numéros des expéditeurs de STOP-SMS dans des listes de mots vides spécifiques au client afin de déclencher des processus automatiques qui désabonnent ces numéros et les empêchent de recevoir des SMS. La liste de mots vides est constituée de numéros auxquels le système Retarus n'envoie pas de SMS. Les entrées de cette liste peuvent être attribuées à un service spécifique et les numéros individuels peuvent être ajoutés ou supprimés à l'aide du portail d'administration Retarus EAS.

Ce service peut être obligatoire afin de répondre aux exigences spécifiques du pays ou du fournisseur de réseau pour les processus de désabonnement automatique (STOP-SMS) et les demandes d'aide/d'information (HELP-SMS).

### **Retarus SMS to List**

SMS to List permet d'ajouter les numéros des expéditeurs de SMS entrants à une liste. Cette liste peut être envoyée au quotidien à une adresse e-mail définie par l'utilisateur. Le nom de la liste, l'adresse e-mail, la taille de la liste (liste entière ou modifications) et le temps de transmission peuvent être définis via le portail EAS.

### **Retarus SMS to SMPP**

Retarus SMS to SMPP permet de recevoir des messages SMS via le système Retarus et de les transmettre à des applications commerciales ou à des applications Web via le protocole HTTPS.

## Fonctionnalités standards additionnelles

### Enterprise Administration Services Portal (portail EAS)

Le portail Enterprise Administration Services Retarus est un portail Web où le client peut configurer les services Retarus qu'il a réservés. Les paramètres par défaut, tels que l'identification de l'expéditeur de SMS, la priorité de transmission, le centre de coûts, les notifications d'état, la période de validité et le codage des messages, peuvent être configurés différemment pour les différents services. L'administrateur du client peut configurer d'autres utilisateurs et leurs autorisations. Des informations détaillées et des informations sur le statut peuvent être consultées et téléchargées pour être utilisées à des fins de traitement ou d'analyse ultérieurs. Le portail EAS donne également une vue d'ensemble des questions de support qui ont été posées et de leur statut de traitement, et fournit une documentation sur les services réservés.

### SMS Outbound Reporting

Avec SMS Outbound Reporting au sein du portail EAS Retarus, des informations détaillées pour chaque commande SMS sont disponibles. Ces informations peuvent être filtrées et consultées pendant trois (3) mois après la fin de la commande de SMS concernée, selon des critères de recherche ciblés tels que le service, le numéro du destinataire et le statut. Elles peuvent également être enregistrées par téléchargement.

### Report Archive

Les aperçus mensuels spécifiques au service des SMS envoyés et reçus (rapports mensuels) pour les six (6) derniers mois sont enregistrés dans Report Archive. Ils peuvent être envoyés automatiquement à une adresse e-mail enregistrée. Les rapports du mois civil précédent peuvent être récupérés au début du mois suivant.

### Codage et Smart Replacement

Retarus prend en charge le codage SMS GSM-7 (Standard) et UCS-2 (partie de UTF-16). Chez Retarus, les ordres de transmission de SMS entrants sont automatiquement codés dans l'ensemble de caractères préféré. Le codage préféré peut être défini dans les paramètres du compte ou dans l'ordre de transmission.

Si vous optez pour le codage GSM-7, vous pouvez également définir comment traiter le texte qui comprend des caractères non pris en charge par le GSM-7. Les fonctions disponibles sont les suivantes :

- « Smart Replacement » : Les caractères non pris en charge par le GSM-7 sont traduits en caractères apparentés disponibles dans l'ensemble de caractères GSM-7 (par exemple, « á » devient « a ») et le message est envoyé dans le codage GSM-7.
- Remplacement simple : Les caractères non pris en charge par le GSM-7 sont remplacés par des espaces. Le message est envoyé avec le codage GSM-7.
- Passage au codage UCS-2 : Le message en question est automatiquement envoyé en utilisant le codage UCS-2.
- Rejet : Si l'ordre de transmission du SMS comprend des caractères qui ne peuvent pas être codés en GSM-7, l'ordre est rejeté (uniquement avec les SMS pour les applications REST ou SOAP).

### Fractionnement et limites des messages

Les services de Retarus Enterprise SMS prennent en charge les SMS concaténés pour l'envoi et la réception de messages texte plus longs. Chaque SMS peut comporter un maximum de 160 caractères si le codage GSM-7 est utilisé et un maximum de 70 caractères si le codage UCS-2 est utilisé. Les messages texte composés de plus de caractères doivent être fractionnés et envoyés sous forme de plusieurs SMS concaténés. Un SMS concaténé peut comporter un maximum de 153 caractères avec

le codage GSM-7 et un maximum de 67 caractères avec le codage USC-2. Les Outbound SMS Services de Retarus, à l'exception de SMS for Applications SMPP, peuvent automatiquement fractionner les messages texte plus longs et les envoyer sous forme de fragments SMS concaténés individuels, si nécessaire. Retarus vous permet de définir un nombre maximum de fragments de message autorisés. Tout texte dans le SMS qui dépasse cette limite sera automatiquement retranché.

Le Service de SMS entrants de Retarus regroupe automatiquement les fragments de SMS entrants pendant les durées spécifiées et transmet le texte entier à votre cible.

Chaque SMS concaténé sera compté comme un SMS complet dans votre facture.

## Fonctionnalités en option

### **Avis de réception**

Un avis de réception fournit des informations sur l'état d'un ordre de transmission de SMS. Ces avis de réception peuvent être demandés pour chaque tâche SMS ou peuvent être activés par défaut dans le portail EAS. Les avis de réception sont transmis sur la base du protocole de sortie.

### **Transmission expresse**

Les ordres de transmission de SMS de type « express » sont prioritaires dans le système Retarus.

### **Sender ID**

En principe, il est possible d'utiliser un Sender ID numérique ainsi qu'alphanumérique. Le Sender ID peut être défini par défaut pour les services de Retarus Enterprise SMS par le client ou peut être demandé après chaque tâche. Il existe des limitations spécifiques au pays et au réseau, qui sont décrites plus en détail dans la section intitulée « Sender ID ».

### **Numéros sortants de SMS**

Retarus peut fournir des Long Codes (numéros longs SMS) et des Short Codes (numéros courts SMS) au nom du client recevant des messages SMS, qui peuvent être configurés spécifiquement pour le client, partagés via un préfixe ou partagés dynamiquement. Si un numéro est partagé dynamiquement, les messages entrants sont automatiquement transférés à la société qui a contacté le destinataire en dernier.

Les numéros de réception peuvent être nécessaires à la transmission afin de répondre aux exigences réglementaires.

### **Enforced TLS**

Lorsque les e-mails sont transmis par SMTP de Retarus au client dans le cadre des services Mail2SMS et SMS2Mail, il est possible de mettre en place Enforced TLS pour chaque domaine destinataire.

### **VPN**

Si une encryption supplémentaire de la connexion entre le client et Retarus est nécessaire, au-delà des procédures de connexion sécurisée proposées en standard et des procédures optionnelles détaillées ci-dessus, la connexion peut être établie en utilisant un réseau privé virtuel (VPN).

### **Connexion à d'autres centres de données Retarus**

Les services de Retarus Enterprise SMS sont disponibles dans plusieurs centres de données Retarus. Une connexion supplémentaire à un autre centre de données Retarus augmente la disponibilité du service et permet de mettre en œuvre des concepts d'équilibrage de charge. Les détails du type de connexion spécifique au service entre les systèmes du client et un centre de données supplémentaire sont élaborés avec le client au cas par cas.

### **Directory-Synchronisation**

Directory-Synchronisation est une interface qui permet au client d'actualiser automatiquement les données des utilisateurs de Mail2SMS dans le système Retarus en fonction de ses carnets d'adresses ou annuaires.

## **Options de mise en œuvre**

Les services Retarus peuvent être adaptés aux besoins spécifiques des clients. Retarus offre divers services de consulting, comme des options de mise en œuvre ou des ateliers de consulting pour les services qui vont au-delà de la mise en œuvre standard.

Cela permet d'adapter les composants du service à chaque client, par exemple en tenant compte de l'identité de l'entreprise et/ou des paramètres pour le traitement automatique dans le cadre de processus commerciaux standard.

Ces options de mise en œuvre peuvent être commandées sous forme de groupes de tâches.

### **Adaptations spécifiques au client**

#### **Retour d'information sur l'état push des SMS for Applications**

Le format du retour d'information sur l'état HTTPS push des SMS for Applications peut être adapté à chaque client. Le retour d'information comprend entre autres les champs suivants : Sender ID, destinataire, ID du SMS et horodatage. Les adaptations suivantes du modèle sont possibles :

- Modification des noms de champs ou de l'ordre des champs
- Ajout/suppression des champs par défaut de Retarus
- Ajout de champs définis par le client avec des valeurs par défaut
- Modification du format, par exemple XML, JSON, valeur clé.

Le modèle qui a été adapté pour le client est ensuite appliqué à la configuration du client.

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

Le format des messages SMS entrants, qui sont envoyés par SMS aux applications via HTTPS Push, peut être adapté à chaque client. Le modèle standard est au format XML et comprend, entre autres, les champs suivants : numéro de client, Sender ID, destinataire, ID du SMS, horodatage et contenu du message texte. Il peut être personnalisé pour les clients individuels, notamment :

- Modification des noms de champs ou de l'ordre des champs
- Ajout/suppression des champs par défaut de Retarus
- Ajout de champs définis par le client avec des valeurs par défaut
- Modification du format, par exemple JSON, valeur clé, etc.

Le modèle qui a été adapté pour le client est ensuite appliqué à la configuration du client.

### **Retour d'information sur l'état de l'e-mail pour Mail2SMS**

Lors de la transmission de messages SMS via le service Retarus Mail2SMS, l'expéditeur reçoit des informations sur l'état de la transmission du SMS par e-mail. Le modèle standard est au format HTML et peut être personnalisé pour les clients individuels, notamment :

- Modification des éléments inclus, par exemple la couleur, la position et la taille.
- Ajout/suppression des champs par défaut de Retarus
- Ajout/suppression d'un aperçu
- Ajout des éléments définis par le client, par exemple des textes, des liens et des graphiques.

Le modèle qui a été adapté pour le client est ensuite appliqué à la configuration du client.

### **E-mail via SMS2Mail**

En utilisant Retarus SMS2Mail, les messages SMS reçus sont transmis par e-mail. Le modèle standard est au format HTML, qui est défini dans le portail EAS au niveau du profil. Il peut être personnalisé pour les clients individuels, notamment :

- Modification des éléments inclus, par exemple la couleur, la position et la taille.
- Ajout/suppression des champs par défaut de Retarus
- Ajout/suppression d'un aperçu
- Ajout des éléments définis par le client, par exemple des textes, des liens et des graphiques.

Le modèle qui a été adapté pour le client est ensuite appliqué à la configuration du client.

## Qualité de service / Obligations de collaboration

Le client est conscient que l'utilisation fructueuse des services Retarus et la qualité de la prestation des services dépendent en grande partie de sa collaboration.

La transmission d'un message SMS fait intervenir plusieurs parties (notamment l'expéditeur, le fournisseur de services, le transporteur et le destinataire). Afin de fournir une solution parfaitement adaptée, en ce qui concerne les cas d'utilisation, les taux de livraison et le débit, ces parties doivent se coordonner et coopérer efficacement.

L'expérience a montré que leurs changements techniques sont souvent liés aux parties susmentionnées qui ne font pas partie du champ d'intervention de Retarus. Il est donc nécessaire de comparer à intervalles réguliers les exigences de service et les routages mis en place pour atteindre ces exigences (voir « Cadre de la communication par SMS »).

Retarus propose des routages SMS établis pour des cas d'utilisation standard dans les pays cibles courants, qui ne nécessitent pas de configuration ou de mise au point. Les cas d'utilisation qui ne sont pas couverts par ces routages établis seront mis en place individuellement et en étroite collaboration avec le client.

Pour la configuration initiale, le client renverra la fiche de mise en œuvre fournie dès que possible après la signature du contrat.

### **Communication d'entreprise par SMS**

La responsabilité de vérifier la conformité de la communication institutionnelle et du traitement des messages avec la loi incombe uniquement au client. Le client doit prendre toutes les mesures internes nécessaires, comme l'obtention du consentement approprié des employés ou des participants à la communication concernés / des éventuels organes de codécision et/ou l'interdiction effective pour les employés d'utiliser les moyens de communication à des fins privées. Retarus est habilité à demander des informations sur les mesures prises. Si le client ne se conforme pas à cette demande, ou si Retarus estime que les assurances du client ne sont pas suffisantes pour éviter les infractions légales, pour se conformer aux exigences légales, Retarus est en droit de refuser l'utilisation du service ou de l'option spécifique d'exécution partielle ou d'accès.

### **Cadre de la communication par SMS**

Un aperçu des conditions et des restrictions actuelles pour les pays destinataires courants est disponible dans la section documentation du portail EAS. Les modifications ultérieures des conditions peuvent entraîner des coûts supplémentaires (par exemple, pour l'enregistrement du Sender ID utilisé). Étant donné que certaines parties du cadre de transmission des messages SMS se situent en dehors du champ de compétence de Retarus, le succès de la transmission ne peut être garanti dans tous les cas.

### **Sender ID**

Contrairement aux possibilités techniques de la transmission de SMS et des services de Retarus, l'utilisation libre du Sender ID peut être limitée par des règles et des politiques mises en œuvre par les pays destinataires ainsi que par l'opérateur de SMS. Ces restrictions, qui peuvent différer d'un pays à l'autre et même d'un opérateur à l'autre, limitent le choix de Sender ID. Le type à utiliser peut être spécifié, si un Sender ID partagé dynamiquement est automatiquement écrasé, combien de messages SMS peuvent être envoyés au cours d'une certaine période, et si un message SMS peut être bloqué ou rejeté en fonction du Sender ID sélectionné. Ces restrictions peuvent dépendre du cas d'utilisation sélectionné et du contenu des messages (SMS marketing ou SMS transactionnels).

Dans certains pays, aucun Sender ID alphanumérique ne peut ou ne doit être utilisé. Dans ces cas, nous recommandons de passer aux Long Codes ou aux Short Codes.

L'utilisation d'un Long Code limite le volume des messages SMS envoyés dans certains pays. Pour obtenir des volumes plus élevés, il faut utiliser un Short Code ou, si possible, un Sender ID alphanumérique.

- Dans certains pays, les Sender ID alphanumériques doivent être préenregistrés, la longueur de Sender ID autorisée étant souvent inférieure à la limite technique de 11 caractères. Certains pays utilisant cette directive exigent l'existence d'une filiale locale pour pouvoir s'enregistrer. Retarus peut vous aider à enregistrer des Sender ID individuels.
- Dans certains pays, l'utilisation d'un Sender ID dédié n'est pas possible et le Sender ID sélectionné est automatiquement écrasé par un Sender ID partagé (utilisé par plusieurs sources).
- Pour certains pays, des Sender ID préenregistrés (par exemple, TOKENS, NOTICE) sont disponibles, qui peuvent être utilisés pour divers cas d'utilisation.
- Afin de permettre une communication bidirectionnelle fluide, un Long Code ou un Short Code doit être utilisé comme Sender ID, si possible.
- Dans de nombreux pays, le destinataire du SMS doit avoir la possibilité de se désabonner. Souvent, la demande de désabonnement doit ou devrait être répondue à l'aide de réponses automatiques et le désabonnement doit ou devrait également être confirmé à l'aide de réponses automatiques. C'est notamment le cas lorsqu'un Short Code dédié ou partagé est utilisé. Dans ces cas, les services Retarus respectifs doivent être réservés et maintenus.

#### **Contenu du SMS et cas d'utilisation**

Le contenu du message SMS relève généralement de la responsabilité de l'expéditeur. Les routages appropriés sont toutefois déterminés en fonction du cas d'utilisation et du contenu du SMS qui lui est associé. La raison en est que différents cas d'utilisation peuvent, d'une part, entraîner des volumes de transmission différents et, d'autre part, ne sont pas pris en charge dans tous les pays et par tous les opérateurs SMS.

- Dans certains cas, il peut être nécessaire d'enregistrer le Sender ID en relation avec le cas d'utilisation associé et le volume de transmission moyen attendu.
- La plupart des fournisseurs de services et des opérateurs SMS traitent les messages SMS à des fins de marketing différemment des messages SMS transactionnels. Ils ne sont autorisés que s'ils respectent les réglementations spécifiques au pays, par exemple en enregistrant le Sender ID utilisé.
- Le contenu du SMS peut être prédéfini dans certains pays. Le texte d'un SMS peut devoir inclure certains préfixes et/ou suffixes pour que le SMS soit transmis avec succès.
- Certains pays peuvent exiger que le volume de réception soit équilibré par rapport au volume de transmission.
- Il est peut-être nécessaire que le texte du SMS comprenne des informations sur le processus de désabonnement de la réception de messages SMS.
- Dans certains pays, l'utilisation de SMS pour organiser des tirages au sort ou des concours n'est pas prise en charge.

Selon le cas d'utilisation et le pays cible, il peut s'avérer nécessaire pour le client de fournir un modèle de contenu SMS à Retarus pour examen (ou d'enregistrer un Sender ID).

### **Caractéristiques spécifiques de performance SMS**

Indépendamment des possibilités techniques de transmission de SMS et des services Retarus, il existe des caractéristiques techniques supplémentaires qui peuvent ne pas être prises en charge dans tous les pays et par tous les opérateurs de SMS.

- L'utilisation des avis de transmission n'est pas prise en charge dans certains pays. Dans certains cas, un avis de transmission positif peut être reçu, même si le SMS n'a pas été transmis au dispositif terminal. Par conséquent, Retarus ne peut pas garantir la transmission finale au destinataire.
- Le codage des messages texte (par exemple, UCS-2) ou le Sender ID qui sont possibles avec les services Retarus ne sont pas pris en charge dans tous les pays.
- Certains pays ne permettent pas la concaténation de plusieurs fragments de SMS ou en limitent le nombre maximal.
- Dans certains pays, le nombre de caractères possibles dans un message SMS peut être plus restreint que ce qui est techniquement faisable en raison de considérations techniques ou de dispositions réglementaires.

### **Utilisation des Long Codes et des Short Codes**

La réception avec succès d'un SMS (ainsi qu'une communication bidirectionnelle fluide) nécessite un numéro de réception (Long Code ou Short Code). Retarus peut les demander ou les fournir au nom du client conformément aux exigences légales et réglementaires nationales applicables.

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

Les services de Retarus Enterprise SMS sont conçus pour l'envoi de messages d'application à personne. La messagerie A2P est le processus d'envoi de messages mobiles d'une application commerciale à une personne. Si votre cas d'utilisation prévu est l'envoi de SMS d'application à application, sachez que son fonctionnement n'est pas garanti et que Retarus peut vous conseiller des alternatives pertinentes.

### **Numéros dédiés**

Un Long Code ou Short Code dédié est acquis par le client ou pour le client via Retarus et n'est utilisé que par ce client.

### **Numéros partagés**

Les Long Codes ainsi que les Short Codes peuvent être utilisés par des parties différentes et non liées. Dans certains cas, l'utilisation d'un Short Code partagé est nécessaire pour respecter les réglementations spécifiques à un pays (par exemple, STOP-SMS en France). La partie à laquelle un message SMS est transmis via un numéro partagé est déterminée soit dynamiquement, soit sur la base de préfixes ou de mots clés. La partie cible, ou le destinataire, est déjà déterminée par l'agrégateur et/ou Retarus, indépendamment du propriétaire du numéro partagé. Le client est conscient que la détermination dynamique des destinataires des SMS ou de l'expéditeur initial, telle que requise pour l'utilisation partagée d'un numéro de téléphone, peut ne pas toujours être correcte en cas de chevauchements temporels défavorables.

### **Informations sur les volumes de transmission et le retour d'information sur l'état**

Le volume de transmission est un facteur pertinent lors du choix et de la configuration de voies de transmission appropriées. Une augmentation significative du volume peut entraîner une diminution du volume. Pour éviter cette situation, nous vous recommandons de vérifier le volume de transmission à intervalles réguliers et, si nécessaire, de modifier vos accords avec Retarus.

Indépendamment des Outbound SMS Services utilisés, il est possible de configurer un retour d'information sur l'état (par exemple, un avis de transmission ou des informations sur l'état du système Retarus) via HTTPS Push ou par e-mail. Le client est conscient qu'aucune conclusion, ni positive ni négative, ne peut être tirée si aucun retour d'état n'est fourni. Dans ce cas, l'état réel peut être demandé en utilisant la section Reporting du portail EAS ou via l'interface SOAP / REST.

### **Connexion sécurisée**

Enforced TLS ou VPN pour la communication SMTP de Retarus au client (SMS2Mail, Mail2SMS status emails) se fait sur la base du domaine du destinataire de l'e-mail.

Afin de garantir l'utilisation de Enforced TLS pour d'autres domaines, cette extension doit être demandée à Retarus à l'avance.

En cas d'utilisation d'un VPN, le client doit informer immédiatement Retarus des modifications apportées à l'infrastructure réseau (adresses IP, certificats, clés VPN, etc.) et demander à l'avance les modifications nécessaires à la configuration du service afin d'éviter tout impact négatif sur le service.