

Dienstbeschreibung ConfirmationCheck

Stand: 07.11.2025

1. Allgemeines

ConfirmationCheck ist ein Dienst der Trust Call GmbH (nachfolgend „Trust Call“ genannt), der dazu dient, Versand- und Empfangsprozesse für Bestätigungs-SMS umzusetzen.

Mit dem Webservice können parametrisierte Texte per SMS an Smartphone-Nutzer gesendet werden. In diesen SMS ist ein Link enthalten, der seinerseits bei Aktivierung eine SMS-Vorlage auf dem Smartphone öffnet. Diese SMS-Vorlage ist mit einem definierten Inhalt (ebenfalls individualisiert über Parameter) vorausgefüllt und muss vom Smartphone-Nutzer nur noch abgeschickt werden. In ConfirmationCheck wird überprüft, ob seitens der Smartphone-Nutzer die in den Links hinterlegten Texte in der dafür vorgesehenen Zeit unverändert per SMS zurückübermittelt wurden.

Mit ConfirmationCheck lassen sich somit SMS-Dialoge vorkonfigurieren, um SMS-Antworten mit genau spezifiziertem Inhalt (Bestätigungs-SMS) von Smartphone-Nutzern einzuholen.

Das Starten, das Abrufen des aktuellen Status und das Löschen eines Bestätigungsprozesses ist via REST-API möglich. Alternativ können Bestätigungsprozesse über die Web-Oberfläche von ConfirmationCheck angestoßen und eingesehen werden. Bei Beendigung eines Bestätigungsprozesses wird das Ergebnis an einen konfigurierten Endpunkt gesendet. Details sowie aktuelle Status-Informationen zu den Versand- und Empfangsprozessen der Bestätigungen können auch als signierte csv-Datei heruntergeladen werden.

2. Web-Oberfläche

Die Web-Oberfläche des Dienstes ist in englischer Sprache verfügbar und stellt folgende Funktionen bereit:

2.1 Confirmations

Bestätigungsprozesse werden in ConfirmationCheck als „Confirmations“ bezeichnet. In der Web-Oberfläche können aktuelle Status-Informationen und weitere Details zu den Versand- und Empfangsprozessen im Rahmen von Confirmations eingesehen und in signierten csv-Dateien heruntergeladen werden.

Auch das Auslösen von einzelnen Bestätigungsprozessen (mit einer Eingabe der jeweiligen, vorgangspezifischen Parameter) ist über die Web-Oberfläche von ConfirmationCheck möglich.

2.2 Templates

Ein Bestätigungsprozess in ConfirmationCheck basiert immer auf einer Vorlage („Template“), in der die Texte, Parameter und sonstige Einstellungen (wie z. B. die Zeitdauer, in der die Bestätigung zurückgeschickt werden muss) für den Bestätigungsprozess sowie der zu verwendende *Messaging Account* definiert werden. Diese Templates werden in der Weboberfläche von ConfirmationCheck konfiguriert.

2.3 Messaging Accounts

In der Web-Oberfläche von ConfirmationCheck erfolgt die Hinterlegung der SMS-Accounts und der dazugehörigen Telefonnummern, die für den SMS-Versand und Empfang im Rahmen der Bestätigungsprozesse genutzt werden. Ein SMS-Account wird in ConfirmationCheck als Messaging Account angelegt. Dabei handelt es sich um die Abbildung einer SMS-REST-Schnittstelle. In ConfirmationCheck können mehrere Messaging Accounts hinterlegt und für Bestätigungsprozesse genutzt werden.

2.4 Users

In ConfirmationCheck sind verschiedene Benutzerrollen mit unterschiedlichen Berechtigungen vorgesehen. In der Web-Oberfläche können diese Benutzern zugewiesen und einzelne Benutzer hinzugefügt oder entfernt werden.

2.5 Tokens

Die Erstellung und Verwaltung von Zugriffstokens zur Authentifizierung bei REST-API-Anfragen ist in der Web-Oberfläche möglich.

2.6 Benutzerspezifisches Menü

Das Benutzerspezifische Menü in der Web-Oberfläche von ConfirmationCheck ermöglicht die Verwaltung von Vertragsdaten.

3. Mandantenfähigkeit und Instanzkonzept

Der SaaS-Dienst ist mandantenfähig und unterstützt den gleichzeitigen Betrieb in mehreren Instanzen (Confirm Instances). Eine Instanz stellt die kleinste eigenständige Einheit innerhalb des Dienstes dar, in der sämtliche relevante Daten, Zugriffsberechtigungen sowie API-Zugriffstokens isoliert verwaltet werden. Jede Instanz ist somit ein abgeschlossener Mandant mit eigenen Konfigurationen und Bestätigungsprozessen.

Benutzer können mehreren Instanzen zugeordnet sein und innerhalb dieser unterschiedliche Rollen oder Berechtigungen besitzen. Zugriffe über die REST-API erfolgen instanzspezifisch und können unabhängig von einem Benutzerkontext durchgeführt werden. Solche API-Prozesse werden systemseitig in der jeweiligen Instanz protokolliert.

4. Rest-API

Für die Nutzung von ConfirmationCheck steht eine Programmierschnittstelle (REST-API) zur Verfügung.

Das Starten, das Abrufen des aktuellen Status und das Löschen eines Bestätigungsprozesses ist via REST-API möglich. Bei Beendigung eines Bestätigungsprozesses wird das Ergebnis an einen konfigurierten Endpunkt gesendet.

Detaillierte Informationen zu den verfügbaren Endpunkten, Authentifizierungsmethoden, Anfragen und Antwortformaten sowie zu Fehlercodes und Beispielen finden sich in der offiziellen API-Dokumentation. Die Dokumentation ist verbindlicher Bestandteil des

Leistungsumfangs und dient als Referenz für die technische Implementierung und Integration des Dienstes.

Änderungen, Erweiterungen oder Aktualisierungen der API werden in der API-Dokumentation dokumentiert und bekanntgegeben. Nutzer sind verpflichtet, sich regelmäßig über den aktuellen Stand der Dokumentation zu informieren, um eine reibungslose Integration und Nutzung des Dienstes sicherzustellen.

5. Voraussetzungen für einen gelungenen Bestätigungsprozess

Ein gelungener Bestätigungsprozess setzt voraus, dass SMS-Nachrichten innerhalb einer definierten Zeit erfolgreich zugestellt werden und dass das Endgerät (Smartphone) des Empfängers technisch in der Lage ist, SMS-Nachrichten zu empfangen, darzustellen und dass die vorgesehene Antwortfunktion korrekt umgesetzt wird.

6. Support

Für ConfirmationCheck wird Support zur Verfügung gestellt. Der genaue Inhalt und Umfang der Supportleistungen ergibt sich aus der Supportbeschreibung (online unter <https://trustcall.de/rechtliches#dienstspezifische-bedingungen>) sowie aus der jeweiligen Beauftragung.

7. Verfügbarkeit, technische und organisatorische Maßnahmen Dritter

Planmäßige Betriebsunterbrechungen, z.B. für Wartungsarbeiten sowie technische Verbesserungen der Hard- und/ oder Software, werden soweit möglich mit angemessener Frist angekündigt und finden bevorzugt in den nachfolgenden Wartungszeitfenstern statt:

- Werktags von 23:00 Uhr bis 2:00 Uhr
- Samstags von 22:00 Uhr bis Sonntag 2:00 Uhr

Während der Sommerzeit gilt die MESZ anstatt der MEZ für alle Wartungsfenster.

Die Verfügbarkeit von ConfirmationCheck beträgt im Jahresmittel, bezogen auf 365 Tage, mindestens 98,5 %.

Betriebsunterbrechungen sind in der Verfügbarkeit im Jahresmittel nicht eingerechnet. Ebenfalls nicht zu der Verfügbarkeit der Nutzung zählen diejenigen Zeiten, in denen der Dienst aufgrund technischer Probleme, die nicht im Einflussbereich der Trust Call GmbH liegen (Höhere Gewalt, Verschulden des Nutzers oder Dritter), nur eingeschränkt oder nicht nutzbar ist. Dazu zählen auch Betriebsunterbrechungen des für den Betrieb von ConfirmationCheck genutzten Cloud-Anbieters.

In Hinblick auf die jeweils genutzten Cloud-Anbieter sowie die Betreiber der genutzten externen Komponenten wird auf deren technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs) verwiesen.

8. Technische Voraussetzungen

Die Nutzung von ConfirmationCheck ist an bestimmte technische Voraussetzungen geknüpft.

8.1 Apifant Benutzerkonto

Für eine Anmeldung in der ConfirmationCheck-Benutzeroberfläche ist zwingend ein Apifant Benutzerkonto bei der Apifant GmbH erforderlich, da die Trust Call den Authentifizierungsservice (Identity Provider) der Apifant GmbH nutzt.

8.2 Internet und Browser

Zur Nutzung der ConfirmationCheck-Benutzeroberfläche ist ein Internetzugang und ein aktueller Webbrowser erforderlich.

8.3 SMS-Account

Für das Starten von Bestätigungsprozessen muss mindestens ein für die Nutzung geeigneter SMS-Account eines SMS-Providers in ConfirmationCheck hinterlegt werden. Dieser SMS-Account muss das Versenden von SMS via REST-Schnittstelle ermöglichen. Zudem muss bei dem SMS-Account eine bei Vertragsschluss seitens der Trust Call benannte Empfangsadresse für eingehende Nachrichten konfiguriert werden. Derzeit sind SMS Accounts von Message Mobile (Message Mobile GmbH) und Seven.io (seven communications GmbH & Co. KG) angebunden. Bei Bedarf kann die Trust Call GmbH ein Angebot für die Anbindung eines geeigneten anderen SMS Providers unterbreiten.

***HINWEIS:** Bei der Nutzung von ConfirmationCheck erfolgt der Versand von SMS durch einen SMS-Provider. Dabei handelt es sich um einen eigenständigen kostenpflichtigen Dienst, welcher nicht im Lieferumfang von ConfirmationCheck enthalten ist.*

8.4 API/https-Endpunkt

Bei einer Nutzung von ConfirmationCheck via REST-API werden JSON-Anfragen gestellt und mit JSON beantwortet. Wenn die Ergebnisse eines Bestätigungsprozesses via API übermittelt werden sollen, muss ein https-Endpunkt konfiguriert werden. Dieser muss POST-Anfragen mit dem Content-Type: application/json verarbeiten können. Schemadefinitionen für JSON stehen in der Dokumentation zur Verfügung.

9. Protokollierung und Löschung von Daten

9.1 Protokollierung und Löschung von Konfigurationsänderungen

In ConfirmationCheck wird festgehalten, welcher Benutzer Daten in der Web-Oberfläche hinzugefügt, geändert oder gelöscht hat bzw. welche Aktionen per API ausgeführt wurden.

9.2 Protokollierung und Löschung von Daten zu einem Bestätigungsprozess

Vom Benutzer eingegebene oder via REST-Schnittstelle übermittelte Teilnehmerdaten (Telefonnummern, individualisierte Parameter) sowie die von Kunden empfangenen SMS werden in ConfirmationCheck gespeichert, bis ein Bestätigungsprozess gelöscht wird.

Ebenfalls protokolliert werden Daten zu den Bestätigungsprozessen (Anlagezeitpunkt, Versandzeitpunkte, Statusinformationen) und den Benutzern des Dienstes (Benutzer-ID, Zugriffe, Aktionen). Diese Daten werden ebenfalls in ConfirmationCheck gespeichert, bis ein Bestätigungsprozess gelöscht wird.

Bestätigungsprozesse können (mit sämtlichen zu einem Bestätigungsprozess gesammelten Daten) über die REST-API jederzeit gelöscht werden.

Beendete Bestätigungsprozesse, die noch nicht via REST-API gelöscht wurden, werden nach 90 Tagen gelöscht.

9.3 Löschung von sonstigen Daten

- Protokolldateien - Löschung nach 30 Tagen
- Backup-Dateien: Löschung nach 14 Tagen
- Sonstige Account-Daten - Löschung spätestens 6 Monate nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.