

**Fragen und Antworten (FAQs)
zu e-Signing & DocuSign**

Gütersloh, Juni 2017

Inhaltsverzeichnis

e-Signing mit DocuSign	4
Was ist DocuSign?	4
Warum nutzt Arvato Systems DocuSign als Standard-Workflow für Unterschriften?	4
Was sind die wesentlichen Vorteile, Dokumente elektronisch zu signieren?	4
e-Signaturen Definition und Anwendung	4
Was ist eine elektronische Signatur?	4
Wofür können e-Signaturen eingesetzt werden?	4
Sind elektronische Signaturen rechtlich bindend?	5
Sind digitale Signaturen das Gleiche wie elektronische Signaturen?	5
Welche Art von elektronischer Signatur verwendet Arvato Systems?	5
Bietet DocuSign ausreichend Datensicherheit?	5
Was ist das Abschlusszertifikat (Certificate of Completion)?	5
Werden unterschriebene Dokumente ewig auf der DocuSign Plattform gespeichert?	5
Wo speichert DocuSign die Daten?	6
Voraussetzungen für e-Signaturen.....	6
Muss der Vertrag zwischen Arvato Systems und dem Partner für e-Signing angepasst werden? ...	6
Muss man für die Unterschrift mit DocuSign Software installieren?	6
Welche Kosten entstehen für den Unterzeichner?.....	6
Benötige ich ein persönliches DocuSign-Konto für die Unterschrift?.....	6
Wie muss ich mich bei DocuSign authentifizieren?	6
Warum verwendet Arvato Systems nicht die fortgeschrittene Signatur mit Zwei-Faktor-Authentifizierung?	6
Wie werde ich informiert, wenn ich ein Dokument unterschreiben soll?	7
Warum habe ich keine E-Mail-Benachrichtigung von DocuSign erhalten?	7
e-Signaturen durchführen.....	7
Wie unterschreibt man mit DocuSign?	7
Muss ich meine Unterschrift einscannen und hochladen?	7
Warum wird eine fiktive Unterschrift unter das Dokument gesetzt und nicht meine eingescannte Unterschrift?	7
Wie kann ich Zusätze zur Unterschrift wie i.V. oder ppa. integrieren?	7
Welche Alternativen bietet DocuSign, wenn ich nicht elektronisch unterschreiben kann?.....	7
Ich habe eine DocuSign E-Mail erhalten, aber ich bin nicht der Unterzeichner. Kann ich die Aufforderung zum Signieren zum richtigen Unterzeichner weiterleiten?	8
Wie werde ich informiert, wenn der Vertrag von allen Unterzeichnern unterschrieben ist?	8

Wie komme ich an den komplett unterzeichneten Vertrag und das Abschlusszertifikat?	8
Wen kann ich ansprechen, wenn ich Fragen zum Inhalt des Dokumentes habe?	8
Kann ich den Vertrag, den ich unterzeichnen soll, noch ändern?	8
Kann ich meine Unterschrift oder Ablehnung widerrufen?	8
Nach Durchführung der Unterschrift werde ich zu einer Registrierung aufgefordert. Was hat es damit auf sich?	8
Weitere Hilfestellungen	9
Ich habe noch nie DocuSign benutzt. Gibt es eine Benutzeranleitung?	9
Kann ich DocuSign auf meinem Smartphone oder Tablet nutzen?	9
Wen kann ich ansprechen, wenn ich weitere Fragen habe?	9

e-Signing mit DocuSign

Was ist DocuSign?

DocuSign ist die führende e-Signing-Plattform, um einfach, effizient und sicher Dokumente und Verträge elektronisch zu prozessieren. Weitere Informationen zu DocuSign finden Sie unter www.docu-sign.de.

Warum nutzt Arvato Systems DocuSign als Standard-Workflow für Unterschriften?

Arvato Systems und ihre Geschäftspartner haben viele Vorteile, wenn im Vergleich zum manuellen, papierbasierten Vorgehen Verträge schneller und komfortabler elektronisch unterschrieben und versendet werden. Weitere Informationen zum Einsatz von e-Signing bei Arvato Systems finden Sie unter IT.arvato.com/eSigning.

Was sind die wesentlichen Vorteile, Dokumente elektronisch zu signieren?

Dokumente elektronisch zu signieren, bietet für alle Parteien viele Vorteile:

- **Es spart Zeit:** Verträge können sehr einfach und schnell mit geringem Zeitaufwand und quasi überall von jedem Gerät mit Internetanschluss gezeichnet werden.
- **Es reduziert Prozesskosten:** Ausgedruckte Verträge müssen nicht per Post versendet und wieder eingescannt werden.
- **Es gibt Sicherheit und Verbindlichkeit:** Die Plattform erfüllt die Anforderungen aus der eIDAS-Verordnung sowie zertifizierte Standards in den USA und Europa, damit Ihre Informationen geschützt, verschlüsselt und gesichert sind.
- **Es schafft Transparenz:** Der aktuelle Status eines Vertrages kann einfach durch alle Beteiligten verfolgt werden, so dass keine Dokumente verloren gehen oder Daten fehlen.
- **Es erhöht den Bedienungskomfort:** Die webbasierte Benutzerschnittstelle von DocuSign ist sehr einfach und anwenderfreundlich zu bedienen. Einfache Erklärungen führen den Unterzeichner durch den Prozess.
- **Es steigert die Effizienz:** Verträge können elektronisch prozessiert und direkt ohne zusätzliche manuelle Schritte gespeichert werden. Das reduziert administrativen Aufwand und Sie können sich auf wichtigere Aufgaben fokussieren.
- **Es ist umweltfreundlich:** Durch den Entfall von Druck- und Versandmaterial sowie Transportaufwendungen schützen wir gemeinsam wertvolle Ressourcen.
- **Signieren ist kostenlos:** Es ist immer kostenlos, ein Dokument mit DocuSign zu signieren.

e-Signaturen Definition und Anwendung

Was ist eine elektronische Signatur?

Elektronische Signaturen oder e-Signaturen ermöglichen es, digitale Dokumente rechtsgültig zu unterschreiben und ersetzen die handschriftliche Unterschrift auf Papier. Elektronische Signaturen beschreiben eine breite Kategorie von Methoden, die für das elektronische Unterschreiben von Dokumenten verwendet werden. Die europäische eIDAS-Verordnung definiert die elektronische Signatur als Daten in elektronischer Form, die anderen elektronischen Daten beigefügt oder logisch mit ihnen verbunden werden und die der Unterzeichner zum Unterzeichnen verwendet.

Wofür können e-Signaturen eingesetzt werden?

e-Signaturen können für alle Verträge, Angebote oder Schriftsätze zwischen zwei Unternehmen genutzt werden, bei denen das anzuwendende Recht US- oder EU-Recht ist, es sei denn, es ist ausdrücklich Schriftform gefordert oder vereinbart.

Sind elektronische Signaturen rechtlich bindend?

Elektronische Signaturen oder e-Signaturen mit DocuSign sind in der gesamten EU und den USA für nahezu alle geschäftlichen Transaktionen rechtlich verbindlich. DocuSign erfüllt die strengen Vorschriften der sogenannten eIDAS-Verordnung in der EU und des ESIGN und Uniform Electronic Transactions Act in den USA.

eIDAS, die „Verordnung über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt“, wurde am 1. Juli 2016 in allen EU-Mitgliedstaaten in Kraft gesetzt. Ausschlaggebend für die Rechtsgültigkeit ist das anzuwendende Recht (Gerichtsstand) des zugrundeliegenden Vertrages und nicht der Sitz der Parteien.

Weitere Informationen finden Sie unter www.docuSign.com/how-it-works/legality oder IT.arvato.com/eSigning/Rechtssicherheit.

Sind digitale Signaturen das Gleiche wie elektronische Signaturen?

Elektronische Signaturen oder e-Signaturen sind eine breite Kategorie von Methoden zur Unterzeichnung von Dokumenten. Eine digitale Signatur ist ein Typ der elektronischen Signatur, der eine spezifische technische Implementierung nutzt. Anbieter von digitalen Signaturen wie DocuSign erfüllen das PKI (Public Key Infrastructure)-Protokoll.

Beide Signaturen, ob digital oder elektronisch, ermöglichen es, Dokumente zu signieren und den Unterzeichner zu authentifizieren. Aber der Zweck, die technische Implementierung, die Nutzung in bestimmten Regionen und die kulturelle und juristische Akzeptanz, Dokumente digital oder elektronisch zu signieren und den Unterzeichner zu authentifizieren variieren.

Welche Art von elektronischer Signatur verwendet Arvato Systems?

Die eIDAS-Verordnung (Verordnung über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste im EU-Binnenmarkt) definiert drei verschiedenen Typen elektronischer Signaturen: die einfache, fortgeschrittene und qualifizierte elektronische Unterschrift. Arvato Systems nutzt die einfache elektronische Unterschrift. Weitere Details finden Sie unter IT.arvato.com/eSigning/Whitepaper-eIDAS.

Bietet DocuSign ausreichend Datensicherheit?

Arvato Systems hat sich für DocuSign entschieden, weil DocuSign die branchenführenden Best-Practices für die Sicherung der Daten und Transaktionen erfüllt. Jede elektronische Signatur ist einzigartig, dokumentierbar, verschlüsselt und fälschungssicher. DocuSign stellt die Vertraulichkeit aller Transaktionen sicher und erstellt für jede abgeschlossene Transaktion ein Abschlusszertifikat, das einen umfassenden Prüf-Pfad (Audit Trail) der Unterschriftsereignisse darstellt. DocuSign ist derzeit der einzige elektronische Signatur-Anbieter mit ISO 27001-Zertifizierung.

Für weitere Informationen siehe IT.arvato.com/eSigning/Sicherheit-Datenschutz oder www.docuSign.com/how-it-works/security.

Was ist das Abschlusszertifikat (Certificate of Completion)?

Manchmal wird ein umfassender Prüf-Pfad (Audit Trail) der DocuSign-Transaktion benötigt. Das Abschlusszertifikat (Certificate of Completion) liefert den kompletten Prüf-Pfad Ihrer DocuSign-Transaktion. Wenn ein Teilnehmer der Transaktion seine Unterschrift anzweifelt oder wenn irgendeine Frage zur Transaktion besteht, dann kann der Prüf-Pfad solche Einwände auflösen. Dieses Protokoll steht allen Teilnehmern der Transaktion zur Verfügung. Der Prüf-Pfad enthält Informationen wie die E-Mail-Adresse des Unterzeichners, seinen Namen, die Authentifikationsmethode und die IP-Adresse mit Zeitstempel.

Werden unterschriebene Dokumente ewig auf der DocuSign Plattform gespeichert?

Nein, Arvato Systems nutzt DocuSign nur, um den Unterschriftsprozess durchzuführen. 14 Tage nachdem die letzte Unterschrift die Transaktion abschließt, werden die Dokumente in der DocuSign-

Plattform gelöscht. Nur das Abschlusszertifikat wird für weitere 10 Jahre von DocuSign aufbewahrt. Alle Teilnehmer der Transaktion werden über die Löschung per E-Mail informiert.

Wo speichert DocuSign die Daten?

DocuSign hat zwei verschiedene Datenringe mit jeweils drei Rechenzentren. Einen Ring in den USA und einen in Europa mit Rechenzentren in Deutschland, Frankreich und Niederlande. Die europäischen Arvato Systems-Unternehmen nutzen den europäischen Datenring zur Speicherung und Prozessierung von e-Signaturen.

Voraussetzungen für e-Signaturen

Muss der Vertrag zwischen Arvato Systems und dem Partner für e-Signing angepasst werden?

Die Nutzung von e-Signing mit der einfachen elektronischen Unterschrift setzt voraus, dass zwischen den Partnern „Textform gemäß eIDAS“ vereinbart ist. Wenn in bestehenden Verträgen Schriftform vereinbart ist, so kann e-Signing erst nach Abschluss einer Vertragsergänzung zum Formwahl-Wechsel durchgeführt werden.

Muss man für die Unterschrift mit DocuSign Software installieren?

Zur Nutzung von DocuSign ist keine Installation zusätzlicher Software notwendig. Sie können mit einem Standard-Internet Browser (wie z.B. Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari) Dokumente in DocuSign ansehen, prüfen und zeichnen. DocuSign bietet bei Bedarf auch eine mobile App an.

Welche Kosten entstehen für den Unterzeichner?

Es ist immer kostenlos, ein Dokument mit DocuSign zu signieren.

Benötige ich ein persönliches DocuSign-Konto für die Unterschrift?

Nein, Sie müssen sich nicht bei DocuSign registrieren, um Dokumente elektronisch zu signieren. Die E-Mail-Benachrichtigung, die Sie von Arvato Systems über DocuSign erhalten, enthält einen Link zu den Dokumenten. Über den Link können Sie die Dokumente prüfen und elektronisch signieren. Wenn Sie die mobile App von DocuSign auf Ihrem Smartphone oder Tablet nutzen oder den Status aller Ihrer Transaktionen im Überblick sehen wollen, können Sie sich kostenlos bei DocuSign registrieren und ein DocuSign-Konto anlegen.

Wie muss ich mich bei DocuSign authentifizieren?

Arvato Systems nutzt die einfache – durch die eIDAS-Verordnung definierte – elektronische Signatur. Bei dieser Form wird keine weitere Authentifizierung benötigt. Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung von Arvato Systems über DocuSign in Ihrem E-Mail-Postfach erhalten, ist keine weitere Authentifizierung notwendig, um zu unterschreiben.

Warum verwendet Arvato Systems nicht die fortgeschrittene Signatur mit Zwei-Faktor-Authentifizierung?

Eine fortgeschrittene elektronische Signatur wird unter Verwendung elektronischer Signaturschlüssel erstellt, die ausschließlich dem Unterzeichner zuzuordnen sind und die er unter seiner alleinigen Kontrolle hat. Das kann zum Beispiel eine PIN sein, die der Unterzeichner einmalig für diese Transaktion auf sein Handy übermittelt bekommt. Da Arvato Systems davon ausgeht, dass wir in den allermeisten Fällen nicht die Handynummer der Unterzeichner kennen oder gar kennen sollen, halten wir diese Form der Zwei-Faktor-Authentifizierung nicht für praxistauglich. Branchenüblich ist die einfache elektronische Signatur.

Wie werde ich informiert, wenn ich ein Dokument unterschreiben soll?

Sie erhalten von Arvato Systems über DocuSign eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zum Dokument und werden so zur Unterschrift aufgefordert. Mit diesem Link können Sie das Dokument öffnen, prüfen und auch elektronisch signieren.

Warum habe ich keine E-Mail-Benachrichtigung von DocuSign erhalten?

Wenn Sie keine E-Mail-Benachrichtigung von DocuSign erhalten, prüfen Sie bitte Ihren Spam-Filter. Wenn die E-Mail geblockt wurde, ändern Sie bitte Ihre Einstellungen, um E-Mails mit DocuSign-Ab-sendern durchzulassen (DocuSign EU System Absender-Adresse dse@eumail.docusign.net).

e-Signaturen durchführen

Wie unterschreibt man mit DocuSign?

Mit DocuSign klicken Sie als Empfänger einer E-Mail-Benachrichtigung mittels eines internetfähigen Gerätes (wie Mobiltelefon, Tablet oder Computer) auf einen Link, um das Dokument zu öffnen. Tabs und einfache Erklärungen führen Sie durch den Unterschriftsprozess bis hin zur Bestätigung der elektronischen Signatur. Klicken Sie dann auf „Beenden“, um das signierte Dokument zu speichern. Das ist es!

Muss ich meine Unterschrift einscannen und hochladen?

Für die elektronische Unterschrift mit DocuSign wird Ihre eingescannte Unterschrift nicht benötigt. Aber wenn Sie wünschen, dass Ihre elektronische Unterschrift der handschriftlichen Unterschrift gleicht, können Sie die DocuSign-Zeichnungsfunktion nutzen oder ein Foto Ihrer Unterschrift hochladen. Normalerweise genügt es aber, Ihren Namen zu verwenden. Sie können mit DocuSign zwischen verschiedenen Schriftarten auswählen, wie Ihr Name auf dem Unterschriften-Stempel erscheinen soll.

Warum wird eine fiktive Unterschrift unter das Dokument gesetzt und nicht meine eingescannte Unterschrift?

Der Unterzeichner hat die Wahl, seine elektronische Unterschrift mit einem vorgefertigten Schriftzug aus dem DocuSign-Portfolio, mit einem Touchpen auf dem TouchScreen, oder mit einem Scan seiner handschriftlichen Unterschrift darzustellen.

Die Darstellung des Unterzeichner-Namens ist in dem DocuSign-Unterschriften-Stempel im e-Signatur-Prozess der Vorstellung geschuldet, dass zu einer Unterschrift das Schriftbild des Vor- und Nachnamens gehört.

Rechtlich gesehen ist aber nicht der Stempel mit der Unterschrift unter dem Dokument bindend, sondern der Klick auf „Fertigstellen“ auf der Plattform. Entscheidend ist dabei, dass DocuSign die endgültigen Dokumente und das Abschlusszertifikat zusätzlich mit einem digitalen Zertifikat signiert und somit sicherstellt, dass die Dokumente während und nach dem Unterschriftenprozess nicht verändert werden können und die Transaktion gemäß dem Prüf-Pfad stattgefunden hat.

Wie kann ich Zusätze zur Unterschrift wie i.V. oder ppa. integrieren?

Zusätze zur Unterschrift wie i.V. oder ppa. werden dem Namen hinzugefügt, d.h. man muss seinen Namen in DocuSign z.B. als „i.V. Max Mustermann“ hinterlegen bzw. bei der Unterschrift angeben.

Welche Alternativen bietet DocuSign, wenn ich nicht elektronisch unterschreiben kann?

DocuSign bietet zwei alternative Workflows, die von Arvato Systems akzeptiert werden, wenn Sie nicht elektronisch unterschreiben können:

- Drucken Sie das Dokument aus der DocuSign-Plattform, unterschreiben Sie es handschriftlich und laden Sie eine eingescannte Kopie des Dokumentes auf DocuSign hoch.

- Drucken Sie das Dokument aus der DocuSign-Plattform, unterschreiben Sie es handschriftlich und faxen Sie es an DocuSign zurück.

In beiden Szenarien wird das Dokument wieder in den DocuSign Workflow zurückgeführt, so dass der Workflow danach weiter durch DocuSign kontrolliert ablaufen kann.

Ich habe eine DocuSign E-Mail erhalten, aber ich bin nicht der Unterzeichner. Kann ich die Aufforderung zum Signieren zum richtigen Unterzeichner weiterleiten?

Ja, es ist möglich, die Aufforderung zum Signieren an eine andere Person weiterzuleiten, wenn Sie nicht der Unterzeichner des Vertrages sind. Wenn Sie das Dokument in DocuSign öffnen, können Sie über die Schaltfläche "Anderer Person zuweisen" die Aufforderung der richtigen Person zuweisen. Bitte leiten Sie nicht die DocuSign E-Mail-Benachrichtigung weiter, da der Empfänger der E-Mail dann über den Link in Ihrem Namen mit DocuSign signieren kann.

Wie werde ich informiert, wenn der Vertrag von allen Unterzeichnern unterschrieben ist?

Sobald der Vertrag von allen Unterzeichnern unterschrieben ist, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung von DocuSign, die darüber informiert, dass der Vertrag fertig ist. Alle signierten Dokumente und das Abschlusszertifikat werden mit der E-Mail als Anlage versendet.

Wie komme ich an den komplett unterzeichneten Vertrag und das Abschlusszertifikat?

Sobald der Vertrag von allen Unterzeichnern unterschrieben ist, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung von DocuSign, die darüber informiert, dass der Vertrag fertig ist. Alle signierten Dokumente und das Abschlusszertifikat werden mit der E-Mail als Anlage versendet. Zusätzlich können Sie den Link in der E-Mail aufrufen, der es Ihnen ermöglicht, die signierten Dokumente und das Abschlusszertifikat von der Plattform herunter zu laden.

Wen kann ich ansprechen, wenn ich Fragen zum Inhalt des Dokumentes habe?

Bitte sprechen Sie Ihren Arvato Systems-Ansprechpartner (Sales/Account Manager) direkt an.

Kann ich den Vertrag, den ich unterzeichnen soll, noch ändern?

Nach Prüfung des Vertrages in DocuSign haben Sie die Option, die Signierung abzulehnen, wenn Änderungen notwendig sind. Sie werden aufgefordert, einen Grund für die Ablehnung anzugeben. Bitte kontaktieren Sie Ihren Arvato Systems-Ansprechpartner (Sales/Account Manager), bevor Sie den Vertrag in DocuSign ablehnen, damit er die angefragten Änderungen adressieren kann.

Kann ich meine Unterschrift oder Ablehnung widerrufen?

Nein. Nachdem Sie durch „Beenden“ den Prozess abgeschlossen und gespeichert haben, ist der Workflow auf der DocuSign-Plattform dokumentiert und kann nicht über die Plattform aufgehoben oder widerrufen werden.

Nach Durchführung der Unterschrift werde ich zu einer Registrierung aufgefordert. Was hat es damit auf sich?

DocuSign bietet am Ende jeder Transaktion diese Option zur Registrierung an. Grundsätzlich muss sich ein Unterzeichner nicht bei DocuSign registrieren oder anmelden, um zu signieren. Die Aufforderung kann also im Normalfall mit „nein“ abgelehnt werden. Eine Registrierung ist kostenlos und sie bietet dem Unterzeichner einige zusätzliche Optionen wie z.B. eine Übersicht über den Status aller seiner Transaktionen, die Nutzung der DocuSign-App und u.a. auch den Import der eingescannten

Unterschrift, um diese „handschriftliche“ Unterschrift statt der vorgeblendeten Schriftstile in den Unterschriftstempel zu integrieren.

Weitere Hilfestellungen

Ich habe noch nie DocuSign benutzt. Gibt es eine Benutzeranleitung?

Eine Benutzeranleitung, die den DocuSign Unterschriftsprozess erläutert, finden Sie unter

- [IT.arvato.com/eSigning/SignerGuide-kurz](https://it.arvato.com/eSigning/SignerGuide-kurz) in einer Kurzfassung oder
- [IT.arvato.com/eSigning/SignerGuide](https://it.arvato.com/eSigning/SignerGuide) in einer ausführlichen Version

Bei weiteren Fragen siehe

- <https://support.docusign.com/en/articles/DocuSign-Signing-FAQs> oder
- <https://support.docusign.com/en/articles/Common-signing-issues> oder
- www.docusign.de/produkte/elektronische-signatur/wie-funktioniert-docusign

Kann ich DocuSign auf meinem Smartphone oder Tablet nutzen?

Ja, jederzeit, wenn Sie Ihre E-Mails auf den Geräten empfangen können und ein Internet-Browser installiert ist.

Darüber hinaus ermöglicht die DocuSign App für elektronische Signaturen den Unterzeichnern, auf einfache Art und Weise Dokumente zu signieren und den Status des Unterschriften Workflows jederzeit, von überall und auf jedem mobilen Gerät einzusehen. Die DocuSign App für elektronische Signaturen ist im Apple App Store, Google Play und Windows Store verfügbar. Das Signieren und die Nutzung der App sind kostenfrei.

Wen kann ich ansprechen, wenn ich weitere Fragen habe?

Wenn Sie weitere Fragen zum e-Signing oder zum Prozess haben, besuchen Sie bitte unsere Webseite [IT.arvato.com/eSigning](https://it.arvato.com/eSigning) oder kontaktieren Sie das [Contract Management von Arvato Systems](#) oder lesen Sie weitere Informationen unter www.docusign.de/produkte/elektronische-signatur/wie-funktioniert-docusign oder www.docusign.com/faq.