

FAQ

ELEKTRONISCHE SIGNATUR



ALLGEMEINE INFORMATIONEN	3
Was ist DocuSign?	3
Warum nutzt CHG-MERIDIAN den DocuSign-Workflow für Unterschriften?	3
Was sind die wesentlichen Vorteile, Dokumente elektronisch zu signieren?	3
E-SIGNATUREN – DEFINITION UND ANWENDUNG	3
Was ist eine elektronische Signatur?	3
Wofür können e-Signaturen eingesetzt werden?	3
Sind elektronische Signaturen rechtlich bindend?	4
Welche Art von elektronischer Signatur verwendet CHG-MERIDIAN?	4
Bietet DocuSign ausreichend Datensicherheit?	4
Was ist das Abschlusszertifikat (Certificate of Completion)?	4
Werden unterschriebene Dokumente ewig auf der DocuSign Plattform gespeichert?	4
Wo speichert DocuSign die Daten?	4
VORAUSSETZUNGEN	5
Müssen Vertragsdokumente zwischen CHG-MERIDIAN und dem Partner vor dem Verwenden von e-Signing angepasst werden?	5
Muss man für die Unterschrift mit DocuSign Software installieren?	5
Welche Kosten entstehen für den Unterzeichner?	5
Benötige ich ein persönliches DocuSign-Konto für die Unterschrift?	5
Wie muss ich mich bei DocuSign authentifizieren?	5
Warum verwendet CHG-MERIDIAN nicht die fortgeschrittene Signatur mit Zwei- Faktor-Authentifizierung?	5
Warum habe ich keine E-Mail-Benachrichtigung von DocuSign erhalten?	5
e-SIGNATUREN DURCHFÜHREN	6
Wie unterschreibt man mit DocuSign?	6
Muss ich meine Unterschrift einscannen und hochladen?	6
Warum wird eine fiktive Unterschrift unter das Dokument gesetzt und nicht meine eingescannte Unterschrift?	6
Wie kann ich Zusätze zur Unterschrift wie i.V. oder ppa. integrieren?	6
Welche Alternativen bietet DocuSign, wenn ich nicht elektronisch unterschreiben kann? Fehler! Textmarke nicht definiert.	
Ich habe eine DocuSign E-Mail erhalten, aber ich bin nicht der Unterzeichner. Kann ich die Aufforderung zum Signieren zum richtigen Unterzeichner weiterleiten?	7
Wie werde ich informiert, wenn der Vertrag von allen Unterzeichnern unterschrieben ist?	7
Wie komme ich an den komplett unterzeichneten Vertrag und das Abschlusszertifikat?	7
Wen kann ich ansprechen, wenn ich Fragen zum Inhalt des Dokumentes habe?	7
Kann ich den Vertrag, den ich unterzeichnen soll, noch ändern?	7
Kann ich meine Unterschrift oder Ablehnung widerrufen?	7
Nach Durchführung der Unterschrift werde ich zu einer Registrierung aufgefordert. Was hat es damit auf sich? ...	7
Kann ich DocuSign auf meinem Smartphone oder Tablet nutzen?	8

WEITERE HILFESTELLUNGEN	8
Ich habe noch nie DocuSign benutzt. Gibt es eine Benutzeranleitung?	8
Wen kann ich ansprechen, wenn ich weitere Fragen habe?.....	8
Sonstige Hilfestellungen und Informationen.....	8

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Was ist DocuSign?

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

Warum nutzt CHG-MERIDIAN den DocuSign-Workflow für Unterschriften?

Im Vergleich zum manuellen, papierbasierten Unterschriftsprozess ergeben sich für CHG-MERIDIAN und ihre Geschäftspartner viele Vorteile. So können Verträge über den DocuSign-Workflow schneller und komfortabler unterschrieben und versendet werden. Weitere Informationen zum Einsatz von e-Signing bei CHG-MERIDIAN sind unter IT.arvato.com/eSigning für Sie abrufbar.

Was sind die wesentlichen Vorteile, Dokumente elektronisch zu signieren?

Für alle am Unterschriftenprozess beteiligten Parteien bietet das elektronische Signieren von Dokumenten viele Vorteile:

- **Es spart Zeit:** Verträge können sehr einfach und schnell mit geringem Zeitaufwand und überall von jedem Gerät mit Internetanschluss gezeichnet werden.
- **Es reduziert Prozesskosten:** Ausgedruckte Verträge müssen nicht eingescannt und wieder per Post an CHG-MERIDIAN versendet werden.
- **Es gibt Sicherheit und Verbindlichkeit:** Die Plattform erfüllt die Anforderungen aus der eIDAS-Verordnung sowie zertifizierte Standards in den USA und Europa. Ihre Informationen bleiben damit stets geschützt, verschlüsselt und sind sicher.
- **Es schafft Transparenz:** Der aktuelle Status eines Dokuments kann einfach durch alle Beteiligten verfolgt werden. Dokumente und Daten gehen somit innerhalb des Prozesses nicht mehr verloren.
- **Es erhöht den Bedienungskomfort:** Die webbasierte Plattform von DocuSign ist einfach und intuitiv zu bedienen. Einfache Erklärungen stehen auch während des Zeichnungsvorgangs zur Verfügung. Zudem sind Informationen zum Signier-Workflow für Sie immer unter xxx abrufbar.
- **Es steigert die Effizienz:** Durch den elektronischen Prozess reduziert sich der administrative Aufwand für alle Beteiligten 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:** Für Sie als Kunden von CHG-MERIDIAN ist es immer kostenlos, ein erhaltenes Dokument elektronisch via DocuSign zu unterzeichnen.

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. 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 grundsätzlich für alle Verträge, Angebote oder Schriftsätze zwischen zwei Unternehmen verwendet werden, sofern das anzuwendende Recht US- oder EU-Recht ist. Sofern eine andere Schriftform gesetzlich vorgeschrieben oder individuell vereinbart ist, ist die einfache elektronische Signatur nicht ausreichend.

Sind elektronische Signaturen rechtlich bindend?

Am 01.07.2016 wurde in allen EU-Mitgliedsstaaten die „Verordnung über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt“ (eIDAS), in Kraft gesetzt.

Damit sind elektronische Signaturen oder e-Signaturen 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 E-SIGN und Uniform Electronic Transactions Act in den USA. 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.de/eidas oder www.chg-meridian.com/de/tools/DocuSign.html

Welche Art von elektronischer Signatur verwendet CHG-MERIDIAN?

Drei verschiedenen Typen von elektronischen Signaturen werden durch die eIDAS-Verordnung (Verordnung über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste im EU-Binnenmarkt) definiert: die einfache, fortgeschrittene und qualifizierte elektronische Unterschrift. CHG-MERIDIAN nutzt die einfache elektronische Unterschrift. Weitere Details finden Sie unter IT.arvato.com/eSigning/Whitepaper-eIDAS.

Bietet DocuSign ausreichend Datensicherheit?

CHG-MERIDIAN hat sich für DocuSign als Anbieter von elektronischen Signaturen entschieden, da diese die branchenführenden Best-Practices für die Sicherung der Daten und Transaktionen erfüllen. Jede elektronische Signatur ist einzigartig, dokumentierbar, verschlüsselt und fälschungssicher. Die Vertraulichkeit aller Transaktionen wird sichergestellt und für jede abgeschlossene Transaktion erstellt DocuSign ein Abschlusszertifikat. Auf diesem Zertifikat ist ein umfassender Prüf-Pfad (Audit Trail) der Unterschriftsergebnisse abgebildet.

Für weitere Informationen siehe:

<https://trust.docusign.com/en-us/trust-certifications/> oder www.chg-meridian.com/de/tools/DocuSign.html

Was ist das Abschlusszertifikat (Certificate of Completion)?

Das Abschlusszertifikat (Certificate of Completion) liefert den kompletten Prüf-Pfad einer jeweiligen DocuSign-Transaktion. Wenn ein Teilnehmer der Transaktion seine Unterschrift anzweifelt oder wenn irgendeine Frage zur Transaktion besteht, dann kann der Prüf-Pfad bzw. das Abschlusszertifikat solche Einwände auflösen. Das Zertifikat steht allen Teilnehmern der Transaktion zur Verfügung und es enthält spezifische Informationen wie Mail- Adressen der Unterzeichner, Namen, die Authentifikationsmethoden und die IP-Adressen mit Zeitstempel.

Werden unterschriebene Dokumente ewig auf der DocuSign Plattform gespeichert?

CHG-MERIDIAN nutzt DocuSign nur, um den Unterschriftsprozess durchzuführen. Nach Abschließen der Transaktion, bleiben die Dokumente in der DocuSign- Plattform für Sie zum Abruf verfügbar. CHG-MERIDIAN speichert zudem sämtliche Dokumente die über die DocuSign-Plattform prozessiert werden, automatisch auf seinen eigenen Servern ab.

Wo speichert DocuSign die Daten?

DocuSign hat zwei verschiedene Datenringe mit jeweils drei Rechenzentren. Einen Ring in den USA und einen in Europa. Die Rechenzentren des Europäischen Rings befinden sich in Deutschland, Frankreich und den Niederlanden. CHG-MERIDIAN nutzt den europäischen Datenring zur Speicherung und Prozessierung von e-Signaturen.

VORAUSSETZUNGEN

Müssen Vertragsdokumente zwischen CHG-MERIDIAN und dem Partner vor dem Verwenden von e-Signing angepasst werden?

CHG-MERIDIAN bietet mit der Zurverfügungstellung des elektronischen Signaturprozesses dem Kunden die Möglichkeit an, die Willenserklärung auf diesem elektronischen Weg abzugeben. Durch entsprechende elektronische Unterzeichnung stimmt der Kunde dieser elektronischen Unterschriftsprozess konkludent zu. Weitere Vereinbarungen zwischen CHG-MERIDIAN und dem Kunden werden nicht benötigt.

Muss man für die Unterschrift mit DocuSign Software installieren?

Zur Nutzung von DocuSign ist keine Installation notwendig. Sie können mit einem Standard-Internet Browser am Dokumentenprozess via DocuSign teilnehmen. Zudem bietet DocuSign bei Bedarf auch eine mobile App an. Diese ist jedoch für die Teilnahme am Prozess nicht notwendig.

Welche Kosten entstehen für den Unterzeichner?

Für Sie als Kunden von CHG-MERIDIAN ist es immer kostenlos, ein Dokument im Geschäftsprozess mit CHG-MERIDIAN via DocuSign zu signieren.

Benötige ich ein persönliches DocuSign-Konto für die Unterschrift?

Nein, es ist Ihrerseits keine Registrierung bei DocuSign erforderlich. Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung sobald ein Dokument zur elektronischen Signatur für Sie bereit steht. Diese E-Mail-Benachrichtigung enthält einen Link zu den zu signierenden Dokumenten. Über den Link können Sie die Dokumente prüfen und die elektronische Zeichnung vornehmen. 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?

CHG-MERIDIAN nutzt die einfache elektronische Signatur, welche durch die eIDAS-Verordnung definiert wird. Bei dieser Form der Signatur wird keine weitere Authentifizierung benötigt. Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten, ist keine weitere Authentifizierung Ihrerseits notwendig, um die übermittelten Dokumente zu unterschreiben.

Warum verwendet CHG-MERIDIAN 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 CHG-MERIDIAN 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 eine E-Mail-Benachrichtigung. In dieser Nachricht finden Sie einen Link der Sie zum entsprechenden Dokument führt und Sie werden 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 den in der Benachrichtigung erhaltenen Link. Das Dokument wird nun geöffnet. Tabs und einfache Erklärungen führen Sie durch den Unterschriftenprozess bis hin zur Bestätigung der elektronischen Signatur. Klicken Sie dann auf „Beenden“, um das signierte Dokument zu speichern. Der Vorgang ist nun abgeschlossen.

Muss ich meine Unterschrift einscannen und hochladen?

Für die elektronische Unterschrift mit DocuSign wird Ihre eingescannte Unterschrift nicht benötigt. Hintergrund ist, dass für die rechtliche Bindung nicht der Stempel mit der Unterschrift unter dem Dokument entscheidend ist, sondern die Manifestation der Willenserklärung, die auch durch das Klicken auf „Fertigstellen“ auf der Plattform erfolgen kann. Nach jeder erfolgten Unterzeichnung stellt DocuSign dem jeweiligen Unterzeichner ein Abschlusszertifikat („Certificate of Completion“) zur Verfügung, das dann als Nachweis für die geleistete Signatur dient. Es genügt daher, Ihren Namen beim Signiervorgang anzugeben. DocuSign gibt Ihnen sodann mehrere Schriftart-Vorschläge wie Ihre Unterschrift bzw. Ihr Unterschrift-Stempel auf dem Dokument erscheinen soll. Wenn Sie wünschen, dass Ihre elektronische Unterschrift der handschriftlichen Unterschrift gleicht, können Sie die DocuSign-Zeichnungsfunktion nutzen oder ein Foto Ihrer Unterschrift hochladen.

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

Rechtlich gesehen ist nicht der Stempel mit der Unterschrift unter dem Dokument entscheidend, sondern die Manifestation der Willenserklärung, welche auch durch das Klicken auf „Fertigstellen“ auf der Plattform erfolgen kann. 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.

Der Unterzeichner hat die Wahl, für seine elektronische Unterschrift einen vorgefertigten Schriftzug aus dem DocuSign-Portfolio zu wählen, mit einem Touchpen auf dem TouchScreen zu zeichnen oder mit einem Scan seiner handschriftlichen Unterschrift hochzuladen.

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

Sollen Unterschriftszusätze wie bspw. i.V. oder ppa. Hinzugefügt werden, so müssen diese im Namensfeld hinterlegt werden. D.h. man muss seinen Namen in DocuSign z.B. als „i.V. Max Mustermann“ hinterlegen bzw. bei der Unterschrift angeben.

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 grundsätzlich möglich, die Aufforderung zum Signieren an eine andere Person weiterzuleiten, wenn Sie nicht der Unterzeichner des Vertrages sind. Öffnen Sie hierfür das Dokument in DocuSign, wählen Sie die Schaltfläche "Anderer Person zuweisen" um die Aufforderung der korrekten Person zuzuweisen. 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 sind über diese E-Mail als Anlage verfügbar.

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 herunterzuladen.

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

Bitte sprechen Sie Ihren bekannten CHG-MERIDIAN Ansprechpartner (Internal Sales oder Account Manager) direkt an.

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

Sie selbst können das erhaltene Dokument nicht anpassen oder 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. Bevor Sie das Dokument jedoch ablehnen, kontaktieren Sie bitte zunächst Ihren CHG-MERIDIAN Ansprechpartner (Internal Sales oder Account Manager). Auf diese Weise kann der Absender den Umschlag bzw. die Dokumente noch anpassen, ohne dass der Umschlag als ungültig gewertet wird. Sämtliche Empfänger die in der Prozesskette vor Ihnen am Workflow teilgenommen haben, werden über die Änderungen informiert und müssen ihre Freigabe erneut erteilen.

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?

Am Ende einer jeden Transaktion bietet DocuSign eine Option zur Registrierung an. Grundsätzlich muss sich ein Unterzeichner nicht bei DocuSign registrieren oder anmelden, um am Workflow teilnehmen zu können. Die Aufforderung kann also grundsätzlich abgelehnt werden. Eine Registrierung ist jedoch kostenlos und sie bietet dem Unterzeichner einige zusätzliche Optionen. Beispiele sind eine Übersicht über den Status all seiner Transaktionen, die Nutzung der DocuSign-App und u.a. auch den Import der eingescannten Unterschrift.

Kann ich DocuSign auf meinem Smartphone oder Tablet nutzen?

Ja, sofern 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 am Signatur-Workflow teilzunehmen und den Status der Dokumente 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.

WEITERE HILFESTELLUNGEN

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

Eine Benutzeranleitung, die den DocuSign Unterschriftsprozess erläutert, finden Sie unter www.chg-meridian.com/de/tools/DocuSign.html

Wen kann ich ansprechen, wenn ich weitere Fragen habe?

Wenn Sie weitere Fragen zum e-Signing oder zum Prozess haben, besuchen Sie bitte unsere Web-seite www.chg-meridian.com/de/tools/DocuSign.html oder kontaktieren Sie Ihren bekannten CHG-MERIDIAN Ansprechpartner. Weitere Informationen finden Sie zudem unter www.docusign.de/produkte/elektronische-signatur/wie-funktioniert-docusign oder <https://www.docusign.de/produkte/elektronische-signatur>.

Sonstige Hilfestellungen und Informationen

<https://support.docusign.com/de/guides/signer-guide-signing-for-signers>
<https://support.docusign.com/de/guides/ndse-user-guide>
<https://support.docusign.com/de/articles/DocuSign-Signing-FAQs>
https://support.docusign.com/de/knowledgeSearch?by=topic&topic=sign_documents&category=sign