

MHC MOBILITY

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



Inhaltsverzeichnis

e-Signing mit DocuSign.....	5
Was ist DocuSign?	5
Warum nutzt MHC Mobility den DocuSign-Workflow für Unterschriften?.....	5
Was sind die wesentlichen Vorteile, Dokumente elektronisch zu signieren?	5
e-Signaturen - Definition und Anwendung.....	6
Was ist eine elektronische Signatur?	6
Wofür können e-Signaturen eingesetzt werden?	6
Sind elektronische Signaturen rechtlich bindend?	6
Welche Art von elektronischer Signatur verwendet MHC Mobility?	6
Bietet DocuSign ausreichend Datensicherheit?	7
Was ist das Abschlusszertifikat (Certificate of Completion)?	7
Wo speichert DocuSign die Daten?	7
Voraussetzungen für e-Signaturen	7
Muss der Vertrag zwischen MHC Mobility und dem Partner für e-Signing angepasst werden?	7
Muss man für die Unterschrift mit DocuSign Software installieren?.....	7
Welche Kosten entstehen für den Unterzeichner?	8
Benötige ich ein persönliches DocuSign-Konto für die Unterschrift?	8
Wie muss ich mich bei DocuSign authentifizieren?	8
Warum verwendet MHC Mobility nicht die fortgeschrittene Signatur mit Zwei-Faktor-Authentifizierung?	8
Wie werde ich informiert, wenn ich ein Dokument unterschreiben soll?	8
Warum habe ich keine E-Mail-Benachrichtigung von DocuSign erhalten?	9
e-Signaturen durchführen	9
Wie unterschreibt man mit DocuSign?	9
Muss ich meine Unterschrift einscannen und hochladen?	9
Warum wird eine fiktive Unterschrift unter das Dokument gesetzt und nicht meine eingescannte Unterschrift?	9
Wie kann ich Zusätze zur Unterschrift wie i.V. oder ppa. integrieren?	10
Welche Alternativen bietet DocuSign, wenn ich nicht elektronisch unterschreiben kann?.....	10
Sollten Sie keine Möglichkeit haben, elektronisch zu unterschreiben, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer. Ihr Kundenbetreuer bespricht gerne alternative Möglichkeiten mit Ihnen.	10

Ich habe eine DocuSign E-Mail erhalten, aber ich bin nicht der Unterzeichner. Kann ich die Aufforderung zum Signieren zum richtigen Unterzeichner weiterleiten?.....	10
Wie werde ich informiert, wenn der Vertrag von allen Unterzeichnern unterschrieben ist?.....	10
Wie komme ich an den komplett unterzeichneten Vertrag und das Abschlusszertifikat?	10
Wen kann ich ansprechen, wenn ich Fragen zum Inhalt des Dokumentes habe?.....	11
Kann ich den Vertrag, den ich unterzeichnen soll, noch ändern?.....	11
Kann ich meine Unterschrift oder Ablehnung widerrufen?.....	11
Nach Durchführung der Unterschrift werde ich zu einer Registrierung aufgefordert. Was hat es damit auf sich?	11
Weitere Hilfestellungen	12
Wen kann ich ansprechen, wenn ich weitere Fragen habe?.....	12

e-Signing mit DocuSign

Was ist DocuSign?

DocuSign ist die führende e-Signing-Plattform, um einfach, effizient und sicher Dokumente und Verträge elektronisch abzuwickeln.

Weitere Informationen zu DocuSign finden Sie unter www.docusign.de.

Warum nutzt MHC Mobility den DocuSign-Workflow für Unterschriften?

Im Vergleich zum manuellen, papierbasierten Unterschriftsprozess ergeben sich für MHC Mobility und ihre Geschäftspartner viele Vorteile. So können Verträge über den DocuSign-Workflow schneller und komfortabler unterschrieben und versendet werden.

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:** Für Sie als Kunde von MHC Mobility ist es 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:

<https://www.docusign.de/wie-es-funktioniert/rechtsgültigkeit>

Welche Art von elektronischer Signatur verwendet MHC Mobility?

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. MHC Mobility nutzt die einfache elektronische Unterschrift.

Bietet DocuSign ausreichend Datensicherheit?

MHC Mobility 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. Für weitere Informationen siehe <https://www.docusign.com/trust>

Was ist das Abschlusszertifikat (Certificate of Completion)?

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.

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. MHC Mobility nutzt den europäischen Datenring zur Speicherung und Prozessierung von e-Signaturen.

Voraussetzungen für e-Signaturen

Muss der Vertrag zwischen MHC Mobility und dem Partner für e-Signing angepasst werden?

MHC Mobility 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 diesem elektronischen Unterschriftsprozess konkludent zu. Weitere Vereinbarungen zwischen MHC Mobility und dem Kunden werden nicht benötigt.

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?

Für Sie als Kunde von MHC Mobility ist es immer kostenlos, ein Dokument mit 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?

MHC Mobility 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 MHC Mobility über DocuSign in Ihrem E-Mail-Postfach erhalten, ist keine weitere Authentifizierung notwendig, um zu unterschreiben.

Warum verwendet MHC Mobility 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 MHC Mobility 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 von DocuSign. 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-Absendern durchzulassen.

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. Damit ist der Vorgang bereits 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.

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

Sollten Sie keine Möglichkeit haben, elektronisch zu unterschreiben, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer. Ihr Kundenbetreuer bespricht gerne alternative Möglichkeiten mit Ihnen.

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 herunterzuladen.

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

Bitte sprechen Sie Ihren MHC Mobility Ansprechpartner (Sales/Kundenbetreuer/In) 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 MHC Mobility Ansprechpartner (Sales/Kundenbetreuer/In). 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

Bei weiteren Fragen siehe

- <https://www.docusign.de/produkte/elektronische-signatur> oder
- <https://www.support.docusign.com/de/>

Wen kann ich ansprechen, wenn ich weitere Fragen habe?

Wenn Sie weitere Fragen zum e-Signing oder zum Prozess haben, kontaktieren Sie gerne Ihre bekannten MHC Mobility Ansprechpartner.