

Leitfaden für Planinhaber:innen

Dieser Leitfaden gibt Ihnen einen strukturierten Überblick über die zentralen administrativen Aufgaben und die Verwaltung Ihres sproof Sign Plans.

Was ist sproof Sign?

sproof ist Europas modulare All-in-One-Plattform für E-Signaturen und Identitätsprüfungen. Unternehmen mit höchsten Ansprüchen an Sicherheit, Effizienz und Skalierbarkeit digitalisieren ihre Signatur- und Identifikationsprozesse mit einer einzigen Lösung – rechtsgültig, eIDAS-konform und 100% DSGVO-konform.

Von Identitätsprüfung über Signaturworkflows bis hin zu Integrations- und Validierungsmodule: sproof vereint alles, was Enterprise-Unternehmen brauchen, um digitale Prozesse sicher, nahtlos und in großem Maßstab umzusetzen – webbasiert, multilingual und auf europäischen Servern betrieben.

Die administrative Struktur Ihres Plan

Die Verwaltung Ihres Unternehmensplans basiert auf klar definierten Rollen, um Sicherheit und eine einfache Organisation zu gewährleisten:

- **Planinhaber:in:** Jede Organisation hat genau eine:n Planinhaber:in. Diese Person trägt die Gesamtverantwortung für den Vertrag, die Lizenzen und die Verrechnung. Der/die Planinhaber:in kann nicht entfernt werden.
- **Administrator:innen:** Unterstützen den/die Planinhaber:in bei operativen Aufgaben wie der Verwaltung von Benutzern und der Zuweisung von Lizenzen.
- **Rollen- & Rechtemanagement:** Alle weiteren Zugriffsrechte und Berechtigungen für die Mitglieder werden flexibel und detailliert über zugewiesene Rollen gesteuert.

Lizenzen, Kontingenten und Verrechnung

1. Vertragsgrundlagen

Die grundlegenden Rahmenbedingungen Ihres Plans.

- **Laufzeit:** Jeder Plan hat grundsätzlich eine Laufzeit von einem Jahr.
- **Verlängerung:** Ihr Plan verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr gemäß der zuletzt vereinbarten Inhalte und Kontingente.
- **Sonderregelung für Rahmenverträge:** Sofern nicht anders vereinbart, beginnt der Plan mit einem Rumpfbjahr (vom Abschluss bis zum Jahresende) und verlängert sich danach jährlich.

Create signature workflow

RECIPIENTS (4)

1 ROUND (1)

Severin Karlic
Approve

2 ROUND (2)

Martin Svaga
Sign: QES

Nadja Kerisson
Sign: QES

3 ROUND (1)

Sarah Schmidt
View only

2. Lizenzen & Kontingente im Admin-Dashboard

Das Admin-Dashboard ist Ihre zentrale Anlaufstelle zum Monitoring und zur Verwaltung Ihrer Lizenzen.

2.1. Verbrauchsübersicht im Reiter „Lizenz und Team“

Hier finden Sie auf einen Blick:

- Verfügbare und genutzte **User- und User+ (Upgrade)-Lizenzen**.
- Verfügbare und verbrauchte **Signaturkontingente** (Fortgeschritten und Qualifiziert).
- Einen **Fortschrittsbalken**, der den aktuellen Verbrauch Ihres Signaturkontingents anzeigt.

2.2. Verwaltung der User-Lizenzen

- **Zukauf:** Zusätzliche User oder User+ Lizenzen können unter Lizenz & Team beim Hinzufügen von Plan-Mitgliedern hinzugebucht werden. Die monatlichen Zusatzkosten werden Ihnen vor dem Kauf transparent angezeigt.
- **Verrechnung:** Die Verrechnung für zusätzliche Lizenzen erfolgt aliquot (anteilig) bis zum Ende der aktuellen Planlaufzeit. Die Abrechnung findet zu Beginn des Folgemonats statt.

2.3. Verwaltung der Signaturkontingente

- **Wichtiger Hinweis zur Gültigkeit:** Signaturkontingente sind **nicht** in die nächste Planperiode übertragbar und müssen innerhalb der aktuellen Laufzeit verbraucht werden.
- **Automatische Benachrichtigung:** Sobald Ihr Kontingent unter 10 % fällt, wird der hinterlegte Admin-Kontakt per E-Mail informiert. (Bitte prüfen Sie Ihre Benachrichtigungseinstellungen).
- **Zukauf:** Zusätzliche Signaturkontingente können Sie über den Customer Support nachkaufen. Die Verrechnung erfolgt ab dem Folgemonat.
- **Große Anpassungen:** Für umfangreiche Änderungen (z. B. eine Verdopplung des Kontingents) wenden Sie sich bitte an Ihren Customer Success Manager oder an sales@sproof.com.

3. Zusätzliche Signaturarten und Services

Sollten Sie Signaturarten oder Services benötigen, die nicht in Ihrem aktuellen Plan enthalten sind, wenden Sie sich bitte an Ihren Account Manager.

Nachkaufbare Optionen:

- Einfache Elektronische Signatur (EES)
- Fortgeschrittene Elektronische Signatur Plus (FES+)
- Qualifizierte Elektronische Signatur (QES)
- One-Time-QES inkl. Identifikation
- Siegel (Seals)

Create signature workflow

RECIPIENTS (4)

1 ROUND (1)

Severin Karlic
Approve

2 ROUND (2)

Martin Svaga
Sign: QES

Nadja Kerisson
Sign: QES

3 ROUND (1)

Sarah Schmidt
View only

4. Abrechnung und Administration

- **Rechnungslegung:** Die Erstverrechnung erfolgt zum Planstart. Die Rechnung wird per E-Mail versandt und enthält einen Stripe-Link zur Bezahlung und zur Hinterlegung Ihrer Kreditkarte.
- **Übertragung der Plan-Inhaberschaft:** Es ist möglich, die Inhaberschaft des Plans inklusive wichtiger Assets (Workflows, Vorlagen etc.) auf eine andere Person zu übertragen. Die Übertragung erfolgt in den Einstellungen > Lizenz & Team im Tab „Plan-Mitglieder“ über den Button „Planinhaber-Rechte übertragen“.

Support & Hilfe

Werfen Sie einen Blick auf unsere [Status Page](#). Hier können Sie immer den Status unserer Services sehen und können sich auch zum Newsfeed anmelden, um up to date zu bleiben.

Viele Antworten auf häufige Fragen finden Sie direkt in unserer sproof [Academy](#).

Abhängig von Ihrem Vertrag können Sie zwischen Basis- und Premium-Support wählen. Ziel ist es, sicherzustellen, dass Sie im Bedarfsfall rasch und zuverlässig Unterstützung erhalten – angepasst an Ihre individuellen Anforderungen.

1. Basissupport (Standardmäßig in allen Paketen enthalten)

- Der Basissupport ist in jedem sproof Sign Plan standardmäßig enthalten.
- Der Kontakt erfolgt über das E-Mail-Ticketsystem: ticket@sproof.com
- Reaktionszeit: max. 72 Stunden an Werktagen.
- Abgedeckt werden grundlegende Anwendungsfragen, technische Probleme und einfache Fehleranalysen.
- Remote Support inkludiert: Dieses Feature ermöglicht dem sproof-Support-Team – nach ausdrücklicher Zustimmung durch das Plan-Mitglied – einen temporären Zugriff auf das jeweilige Konto.
- Sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde, gilt der Basissupport automatisch als Vertragsbestandteil.

2. Premium Support (optionale Zusatzleistung)

Für Vertragspartner mit erweitertem Supportbedarf steht der Premium Support zur Verfügung. Dieser bietet:

- Telefonischen Support
- Priorisierte Bearbeitung aller eingehenden Anfragen
- Schnellere Reaktionszeiten als im Basis-Support
- Dedizierte Supportmitarbeiter, die Ihr Setup und Ihre Anforderungen kennen

Premium Support kann auch nachträglich zum Vertrag hinzugebucht werden – etwa bei wachsendem Bedarf oder zunehmender Komplexität.

Create signature workflow

RECIPIENTS (4)

1 ROUND (1)

Severin Karlic
Approve

2 ROUND (2)

Martin Svaga
Sign: QES

Nadja Kerisson
Sign: QES

3 ROUND (1)

Sarah Schmidt
View only

3. Support-Upgrades und Preise

Wenn Sie Interesse am Premium Support oder erweiterten Serviceleistungen haben, wenden Sie sich bitte direkt an unser Sales Team: sales@sproof.com

Gerne beraten wir Sie individuell zu Preisen, Verfügbarkeit und Integration in Ihren bestehenden Plan.

Haben Sie Fragen?

 **Kontakt:** support@sproof.com

 Wir freuen uns auf Ihre Anfrage.

Create signature workflow

RECIPIENTS (4)

1 ROUND (1)

⋮ →  **Severin Karlic**
Approve

2 ROUND (2)

⋮ →  **Martin Svaga**
Sign: QES

⋮ →  **Nadja Kerisson**
Sign: QES

3 ROUND (1)

⋮ →  **Sarah Schmidt**
View only