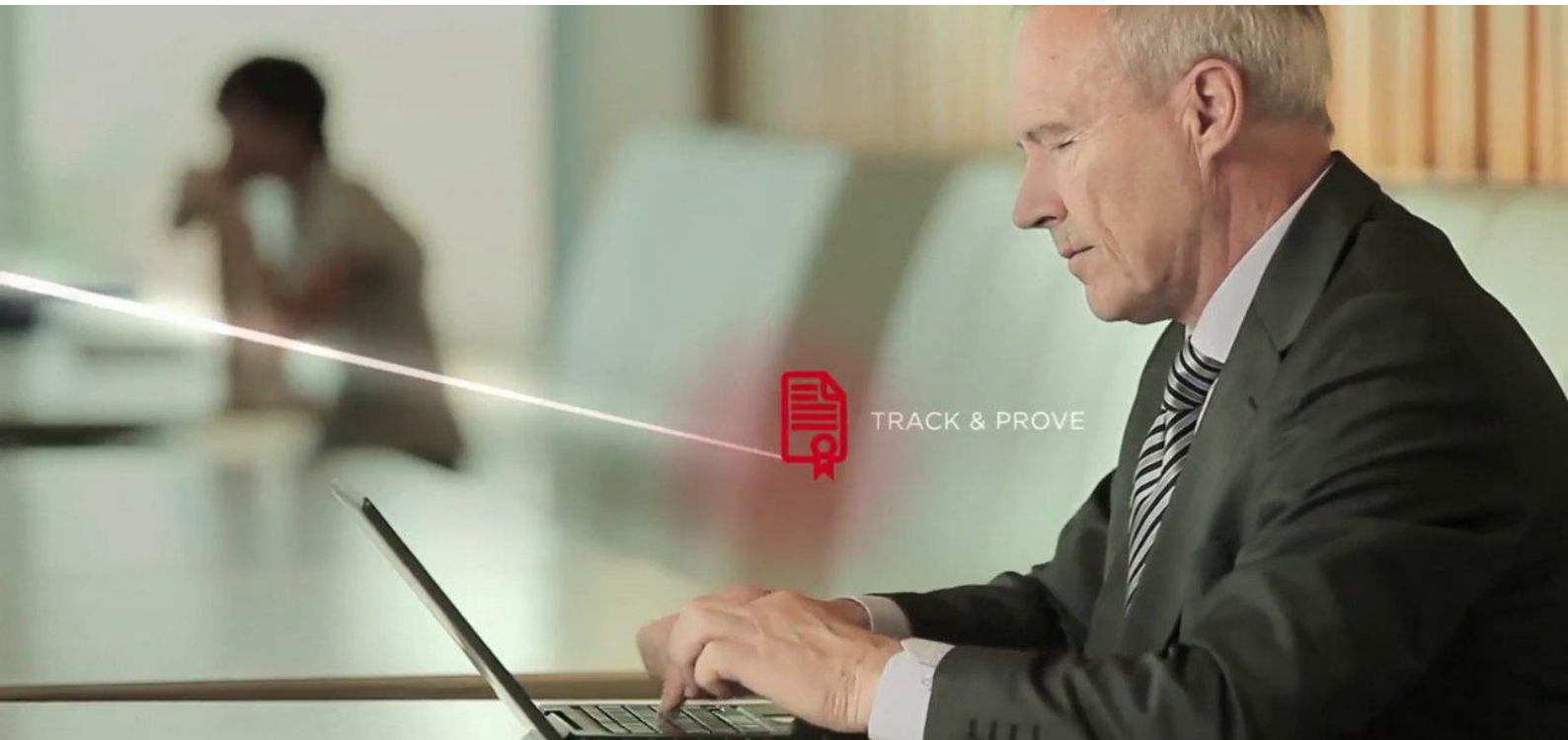




**RPOST**  
Nederland



TRACK & PROVE

# Handleiding RMail

Outlook Online Add-in  
(Office 365, Outlook.com, hotmail.com)



## Inhoud

<b>1.</b>	<b>E-mail met bewijs van aflevering .....</b>	<b>3</b>
1.1.	Outlook Online opstarten na installatie van de RMail invoegtoepassing.....	3
1.2.	Versturen van een aangetekend e-mailbericht .....	3
1.3.	RMail Verzend opties .....	4
	1 - Track & Prove (Volg en Bewijs) .....	4
	2 - Encrypt (beveiligd versturen) .....	4
	3 - E-Sign (digitale handtekening) .....	4
	4 - Convert to PDF .....	5
	5 - SideNote.....	5
1.4.	Verzend- en Ontvangstbevestiging .....	5
1.5.	Wat ziet de relatie .....	6
<b>2.</b>	<b>Beveiligde e-mail.....</b>	<b>7</b>
2.1.	Versturen van een beveiligde e-mail.....	7
2.2.	Van RMail naar de geadresseerde(n) via TLS of een beveiligde PDF.....	7
2.3.	Wat ziet de relatie .....	7
2.3.1.	Relatie ontvangt e-mail via TLS.....	8
2.3.2.	Relatie ontvangt een beveiligde PDF .....	8
<b>3.</b>	<b>Digitale handtekeningen (E-Sign) .....</b>	<b>9</b>
3.1.	Versturen van een E-Sign verzoek .....	9
3.1.1.	Opties bij het ondertekenen.....	9
	Aantekeningen zetten bij ondertekenen (Annotatie) .....	9
	Geen aantekening bij ondertekenen.....	9
3.1.2.	Ondertekenen in vooraf bepaald volgorde.....	10
3.2.	Wat ziet de relatie en hoe ondertekent de relatie de overeenkomst.....	10
<b>4.</b>	<b>Digitale handtekening en beveiliging .....</b>	<b>12</b>
4.1.	Consequenties voor de ondertekenaar .....	12
<b>5.</b>	<b>RMail service berichten.....</b>	<b>13</b>
5.1.	Service berichten bij aangetekende e-mail .....	13
5.2.	Service berichten bij E-Sign verzoek.....	13
5.3.	Service berichten bij gebruik “Large Mail” dienst .....	14

## 1. E-mail met bewijs van aflevering

De huidige (Internet) e-mailsystemen geven geen inzicht in de status van een verzonden e-mailbericht. Voor het verkrijgen van duidelijkheid over het simpele feit dat een bericht is aangekomen is de medewerking van de geadresseerde(n) nodig. Deze leemte wordt opgevuld door RMail. Wordt een e-mailbericht verzonden via RMail, de geregistreerde e-maildienst van RPost, dan kan aangetoond worden dat dit specifieke bericht is afgeleverd bij de geadresseerde(n). De door RMail verzonden Ontvangstbevestiging is de basis voor het verkrijgen van een gewaarmerkte verklaring met daarin de inhoud van het bericht, de datum en tijd van verzending en aflevering. Verder is RMail vaak in staat om ook aan te geven dat het betreffende bericht geopend is.

### 1.1. Outlook Online opstarten na installatie van de RMail invoegtoepassing.

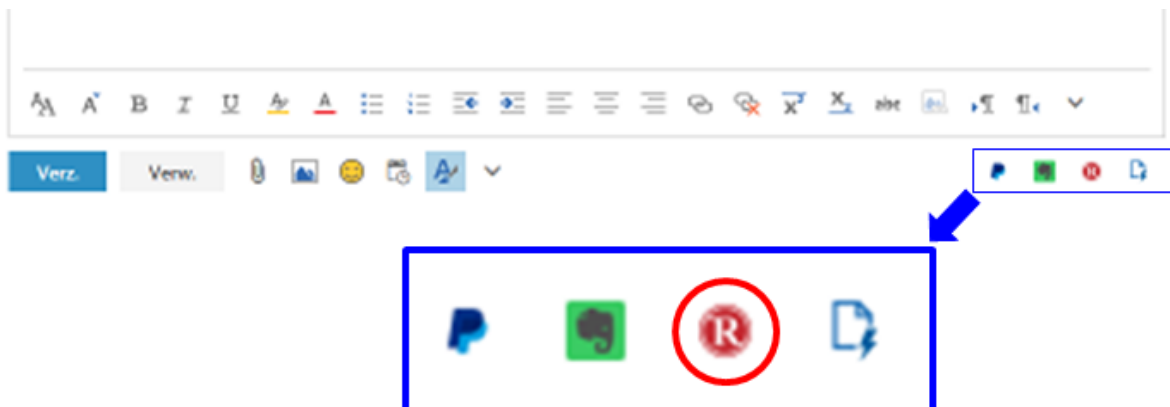
⇒ *In deze handleiding wordt de term Outlook Online gebruikt als generieke aanduiding van de web interfaces van Office 365, Outlook.com en Hotmail.com.*

De installatie van de RMail add-in (invoegtoepassing) voor Outlook Online staat [hier](#) beschreven. Na installatie van de add-in kunt u direct gebruik maken van de RMail services.

De installatie van deze RMail add-in is gekoppeld aan uw Office 365, Hotmail of outlook.com account en hoeft slechts één keer geïnstalleerd te worden.

### 1.2. Versturen van een aangetekend e-mailbericht

U begint met het opstellen van een e-mailbericht, met of zonder bijlagen. Aan de rechterkant van de balk met de blauwe verzend knop vindt u nu een rood icoon voor RMail.



Na een klik op dit rode icoon verschijnt aan de rechterkant een menu met de RMail verzend opties.

### 1.3. RMail Verzend opties

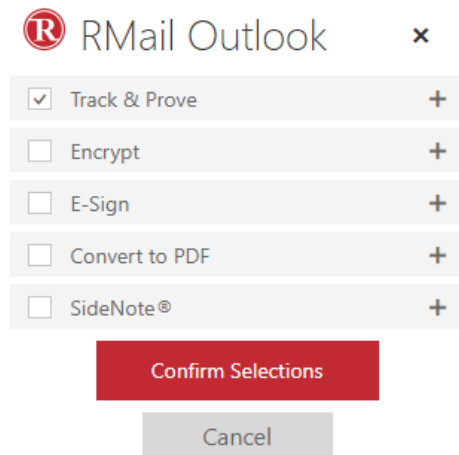
Via het Verzend opties menu kunt u de volgende functies selecteren:

- ❖ Track & Prove
- ❖ Encrypt
- ❖ E-Sign
- ❖ Convert to PDF
- ❖ SideNote

Het menu kunt u - per functie - uitklappen waardoor extra opties zichtbaar worden.

Nadat u de door u gewenste opties geselecteerd heeft klikt u op de rode "Confirm Selections" knop. Deze wordt nu groen met de tekst "Selected".

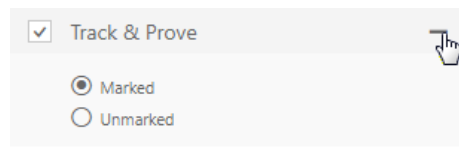
Hierna verstuurd u dit bericht via de normale (blauwe) verzend knop.



#### 1 - Track & Prove (Volg en Bewijs)

Dit is de basisfunctionaliteit van RMail die u altijd gebruikt. U kunt hier kiezen tussen

- ❖ "Marked", dit is de standaard verzending, de ontvanger ziet aan de banner dat het bericht gevolgd wordt.
- ❖ "Unmarked", ongemarkeerde verzenden, de ontvanger heeft geen indicatie dat het een aangetekende e-mail betreft.



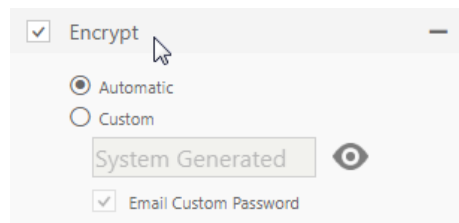
*Bij ongemarkeerd verzenden worden een aantal andere opties uitgeschakeld.*

#### 2 - Encrypt (beveiligd versturen)

Met de keuze voor encryptie beveiligd u de verzonden informatie (end-to-end beveiliging). Bij de encryptie optie geeft u aan of u zelf een wachtwoord op geeft (Custom) of een wachtwoord laat genereren door RMail (Automatic).

Geeft u zelf een wachtwoord op, geef dan aan of de geadresseerde(n) dit wachtwoord via e-mail toegestuurd krijgen. Als u geen e-mail laat sturen moet u zelf zorgen dat de ontvanger(s) beschikken over het juiste wachtwoord.

Zie sectie 2 voor meer informatie over het beveiligd versturen van e-mail.

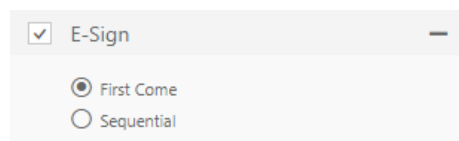


#### 3 - E-Sign (digitale handtekening)

Met E-Sign laat u documenten digitaal ondertekenen. RMail E-Sign ondersteunt de volgende methoden voor het ondertekenen van documenten:

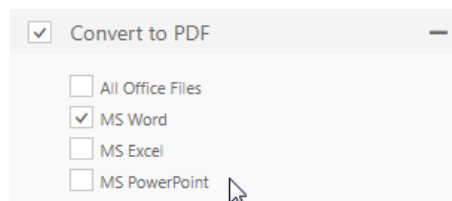
- ❖ First Come: Ondertekenen in willekeurige volgorde
- ❖ Sequential: Ondertekenen in opgegeven volgorde

Zie sectie 3 voor een beschrijving van E-Sign.



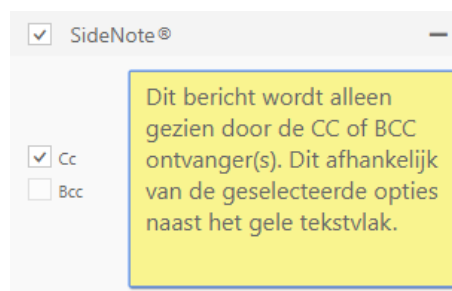
#### 4 - Convert to PDF

Met Convert to PDF geeft u aan dat RMail de aanwezige Office documenten (Word, Excel, PowerPoint) moet omzetten naar het PDF formaat.



#### 5 - SideNote

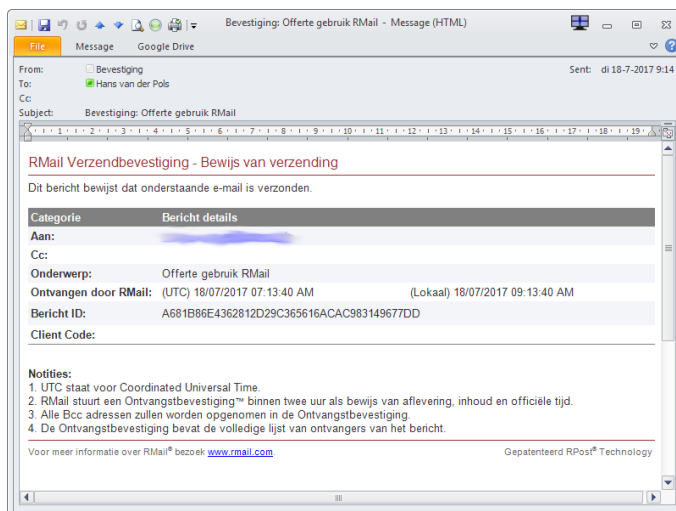
De SideNote optie stelt u in staat om aan een geregistreerd e-mailberichten een melding toe te voegen welke alleen zichtbaar is voor CC en/of BCC ontvangers.



### 1.4. Verzend- en Ontvangstbevestiging

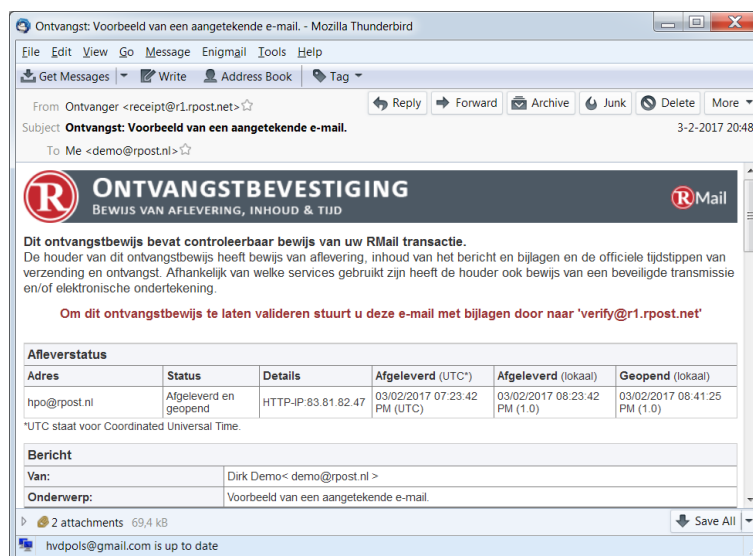
U ontvangt een verzendbevestiging van RMail. Dit is nog geen afleverbewijs, maar een teken dat RMail het bericht ontvangen heeft en gaat verwerken.

Hiernaast ziet u een voorbeeld van zo'n verzendbevestiging. Heeft u vragen over een aangetekende e-mail dan zal RPost support vragen naar gegevens welke op deze verzendbevestiging vermeld staan.



Na enige tijd ontvangt u een ontvangstbevestiging, het afleverbewijs van RMail. Dit bewijs is de basis voor het verkrijgen van een juridisch acceptabel document waarin RMail verklaart dat de betreffende mail is ontvangen door de geadresseerde(n). In deze verklaring staan ook de datum/tijd van verzending en ontvangst en inhoud van het betreffende bericht.

Hiernaast staat een voorbeeld van een deel van een dergelijk afleverbevestiging.



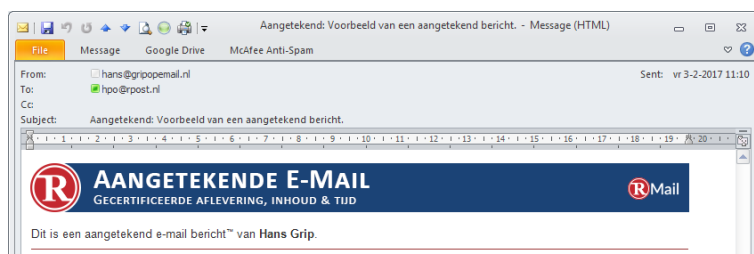
In deze ontvangstbevestiging zit u de status van de levering [van uw bericht].

De mogelijk statussen zijn:

Status tekst NL	Status tekst EN	Betekenis
Afgeleverd en geopend	Delivered and Opened	Uw bericht is afgeleverd en geopend.
Afgeleverd aan mailbox	Delivered to Mailbox	Uw bericht is afgeleverd bij de geadresseerde.
Afgeleverd aan mail server	Delivered to Mail Server	Uw bericht is afgeleverd bij de e-mailserver van de geadresseerde.
Doorgegeven aan Mail Server	Relayed	Uw bericht is afgeleverd bij de e-mail omgeving van de geadresseerde.
Aflevering niet gelukt	Delivery Failed	Het afleveren van uw bericht is niet gelukt. Kijk bij details voor meer informatie of raadpleeg de sessie log in de XML bijlage.

## 1.5. Wat ziet de relatie

Uw relatie ontvangt uw bericht voorzien van de RMail banner en een korte verklarende tekst.



Heeft u bij het verzenden gekozen voor “Ongemarkeerd verzenden” dan ontbreken de banner en de verklarende tekst.

## 2. Beveiligde e-mail

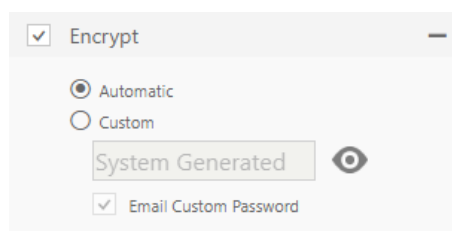
RMail biedt ook de mogelijkheid om uw e-mailberichten te beveiligen zonder eisen te stellen aan de e-mailomgeving van de geadresseerde(n). Voor de beveiliging van uw e-mail maakt RMail gebruik van standaard oplossingen als TLS en/of een beveiligde PDF.

Meer informatie over veilig e-mailen vindt u in onze special “RMail - E-mail beveiliging”<sup>1</sup>.

### 2.1. Versturen van een beveiligde e-mail

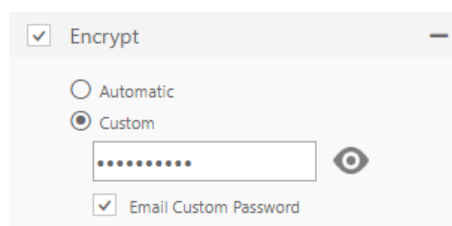
Bij de verzend opties kiest u voor Encryptie (Encrypt) en geeft vervolgens aan wat voor wachtwoord gebruikt moet worden.

❖ **Automatic:** RMail genereert voor dit bericht een uniek wachtwoord. Dit wachtwoord wordt per e-mail doorgegeven aan de geadresseerde(n).



The screenshot shows the 'Encrypt' dialog box with the 'Automatic' radio button selected. The password field contains the text 'System Generated' and the 'Email Custom Password' checkbox is checked.

❖ **Custom:** U bepaalt zelf het wachtwoord waarmee dit bericht beschermd wordt. U geeft ook aan of dit wachtwoord per e-mail doorgegeven wordt aan de geadresseerde(n). Heeft u deze optie uitgezet, vergeet dan niet om de ontvanger(s) van uw beveiligde bericht in te lichten over het gebruikte wachtwoord.



The screenshot shows the 'Encrypt' dialog box with the 'Custom' radio button selected. The password field is empty and masked with dots, and the 'Email Custom Password' checkbox is checked.

### 2.2. Van RMail naar de geadresseerde(n) via TLS of een beveiligde PDF

Bij de registratie van uw e-mailadres wordt aangenomen dat u de standaard e-mailbeveiliging via TLS als voldoende veilig beschouwt. Wilt u echter altijd gebruik maken van een beveiligde PDF als **vaste** instelling stuur dan een e-mail naar [support@rpost.nl](mailto:support@rpost.nl). We zullen de centrale registratie aanpassen.

### 2.3. Wat ziet de relatie

RMail maakt gebruik van transportbeveiliging (TLS) indien aan de volgende voorwaarden voldaan wordt:

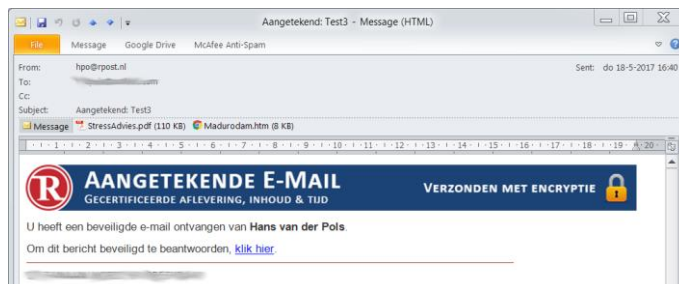
- ❖ De afzender heeft aangegeven dat TLS gebruikt mag worden.
- ❖ TLS is beschikbaar op de e-mailserver van de geadresseerde.

Wordt niet voldaan aan beide voorwaarden, dan wordt een beveiligde PDF gebruikt voor het beschermen van het bericht en de bijlage(n). Om deze PDF te openen heeft de ontvanger het wachtwoord nodig.

<sup>1</sup> De brochure “RMail - E-mail beveiliging” is te verkrijgen via <http://rpost.nl/downloads>.

### 2.3.1. Relatie ontvangt e-mail via TLS

Indien TLS gebruikt wordt voor het verzenden van e-mail wordt een 'normaal' e-mailbericht ontvangen en hoeft de ontvanger geen extra handelingen te plegen.

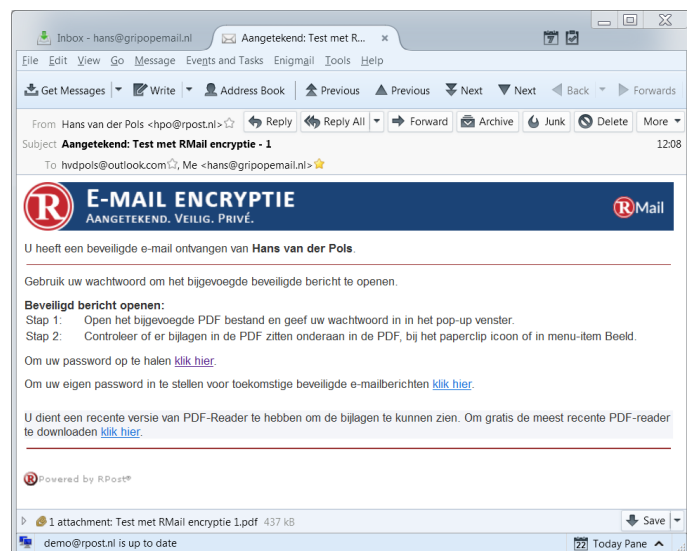


Aan een bericht wat beveiligd is met TLS wordt een banner toegevoegd zodat het voor de ontvanger duidelijk is dat het betreffende bericht beveiligd verstuurd is.

### 2.3.2. Relatie ontvangt een beveiligde PDF

Op de RMail servers worden de, te versleutelen berichten, opgenomen in een beveiligde PDF. Deze PDF fungeert als een veilige container voor het bericht én de daaraan gekoppelde bijlagen. Deze beveiligde 'container' wordt samen met een korte instructie naar de geadresseerden gestuurd. Rechts ziet u een voorbeeld van een dergelijk bericht.

Om de beveiligde informatie te lezen opent de ontvanger de bijlage. Hiervoor is het, bij verzending opgegeven of gegeneerde, wachtwoord nodig.





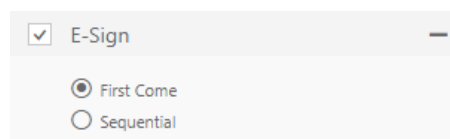
## 3. Digitale handtekeningen (E-Sign)

RMail kent drie manieren waarmee relaties een document e-mailbericht digitaal kunnen ondertekenen.

1. Handmatig ondertekenen in willekeurige volgorde.
2. Handmatig ondertekenen in vooraf bepaalde volgorde.
3. Ondertekenen met een e-mailbericht - **deze optie is niet beschikbaar in de Outlook Online add-in.**

### 3.1. Versturen van een E-Sign verzoek

U volgt dezelfde werkwijze als bij het versturen van een aangetekende e-mail en selecteert ook de E-Sign optie. Verder kiest u of de ondertekening in willekeurige, of in volgorde van vermelding in het “AAN” adresveld moet plaatsvinden.



⇒ *Alleen personen vermeld in het “AAN” (To) veld ontvangen een E-Sign verzoek. Eventueel vermeld CC en BCC ontvangers krijgen een kopie van het verzoek en een kopie van de getekende overeenkomst maar kunnen **niet** tekenen.*

#### 3.1.1. Opties bij het ondertekenen

Bij “Handmatig ondertekenen” wordt de relatie uitgenodigd tot het plaatsen van een op de overeenkomst zichtbare handtekening. Met “Handmatig ondertekenen” kan één enkel document door meerdere partijen getekend worden. Na afloop van de procedure krijgen alle ondertekenaars en de verzender een kopie van de overeenkomst voorzien van alle handtekeningen.

##### Aantekeningen zetten bij ondertekenen (Annotatie)

Bij gebruik van RMail E-Sign kunt u de ondertekenaar(s) in staat stellen om gegevens toe te voegen aan het document. Deze mogelijkheid gebruikt kunt u ook gebruiken om naam en ‘handtekening’ te laten plaatsen op een door u verstuurd document zonder gebruik te maken van de RTags.

##### Geen aantekening bij ondertekenen

Omdat de ondertekenaar bij deze variant geen aantekeningen kan maken op de overeenkomst wordt het gebruik van z.g. RTags in de overeenkomst door ons aanbevolen. RTags zijn beschikbaar voor de naam, functie, datum en handtekening<sup>2</sup>. Deze RTags zijn beschikbaar als u een Microsoft Office of een PDF document verstuurd. Andere formaten zoals bv Open Office worden niet ondersteund.

⇒ *Het blokkeren van de ‘Annotatie’ mogelijkheid vergroot het gebruiksgemak voor de ondertekenaar. Speciaal als handtekening gezet wordt op een Smartphone of tablet.*

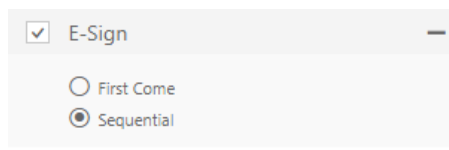
<sup>2</sup> Meer informatie over RTags vindt u in het document “RMail - Gebruik RTags bij E-Sign”, te verkrijgen via <http://rpost.nl/downloads>.

### 3.1.2. Ondertekenen in vooraf bepaald volgorde.

Bij “Handmatig ondertekenen” kunt u documenten laten tekenen in de volgorde van de vermelding in het “AAN” adresveld. Staat in het AAN veld: AAN: Jan Smit, Jannie Peters, Karel Baas

- ❖ Dan krijgt Jan Smit direct het verzoek om te tekenen,
- ❖ Jannie Peters krijgt het verzoek zodra Jan Smit getekend heeft en kan dat ook zien,
- ❖ Karel Baas krijgt het verzoek zodra Jannie Peters getekend heeft en kan dat zien dat zowel Jan als Jannie het document al getekend hebben.

Deze optie kan centraal geregistreerd worden, maar kan ook geselecteerd worden via de opties van de Outlook online add-in.

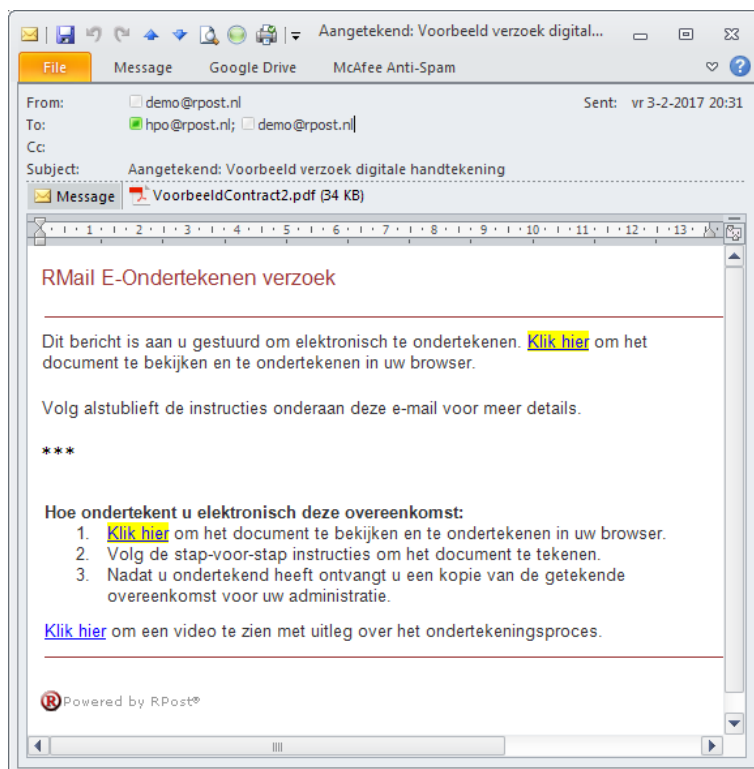


In het “E-Sign” panel kiest u voor “Sequential”.

⇒ **Opmerking:** Stuur, indien het veranderen van de keuze in de RMail opties geen effect heeft, een e-mail naar [support@rpost.nl](mailto:support@rpost.nl). We zullen de centrale registratie aanpassen.

## 3.2. Wat ziet de relatie en hoe ondertekent de relatie de overeenkomst

Uw relatie ontvangt uw bericht aangevuld met het verzoek om dit bericht te ondertekenen. Een voorbeeld van zo’n bericht staat hieronder.



De relatie start het tekenproces door op de **klik hier** link te klikken. Er opent een browser sessie waarin u overeenkomst getekend wordt.

Als eerste ziet uw relatie het scherm met daarop een beknopte uitleg. Uw relatie neemt kennis van de mogelijkheden en klik vervolgens op “doorgaan”.



**Instructies: Ondertekenen met eSign**

1 **Lees de overeenkomst**  
 • Navigeer door de pagina's via het menu bovenaan de pagina, de navigatieknoppen aan de zijkant of de pijltjes op het toetsenbord.

2 **Klik op de Finish knop wanneer u klaar bent.**

3 **Voltooi het proces**

- Type uw naam
- Vermeld uw functie (optioneel)
- Voeg uw handtekening toe door te schrijven of met de muis te tekenen
- Klik "I accept..."

Doorgaan

Uw relatie ziet nu de tekst van de overeenkomst.

Door een document met meerdere pagina's navigeert uw relatie met de indicaties boven of naast de tekst.

Gaat uw relatie akkoord dan moet hij/zij op “**Voltoeien**” klikken, gaat uw relatie niet akkoord dan klikt hij/zij op “**Afwijzen**”.

Bij de keuze voor “Afwijzen” heeft uw relatie de gelegenheid om de reden van de afwijzing te vermelden. Dit wordt teruggekoppeld aan u als afzender.

Bij de keuze voor “Voltoeien” (het accepteren van de overeenkomst) wordt uw relatie vervolgens gevraagd om naam, functie en handtekening in te vullen. Deze gegevens worden overgenomen in de overeenkomst en ook vermeld op de digitale handtekening die aan de overeenkomst wordt toegevoegd.

Na afloop van de procedure ontvangen alle partijen een getekend exemplaar van de overeenkomst.

Een instructie voor uw relatie is te vinden in het document “Digitaal ondertekenen met RMail E-Sign”, beschikbaar via <https://rpost.nl/handleidingen>.

## 4. Digitale handtekening en beveiliging

---

Indien het te tekenen document (privacy-)gevoelige informatie bevat kunt u het E-Sign verzoek beveiligd versturen. Daarvoor selecteert u beide opties (Encrypt & E-Sign).

Zowel het E-Sign verzoek als het te tekenen document zijn dan beveiligd met een wachtwoord.

### 4.1. Consequenties voor de ondertekenaar

Het versturen van een beveiligd E-Sign verzoek heeft wel consequenties voor de benodigde handelingen om de overeenkomst te tekenen. De ondertekenaar(s) moeten immer éérst het beveiligde verzoek openen voordat het document ondertekend kan worden.

## 5. RMail service berichten

---

Als u gebruik maakt van de RMail services wordt u via service berichten geïnformeerd.

### 5.1. Service berichten bij aangetekende e-mail

Na het verzenden van een aangetekende e-mail ontvangt u de volgende serviceberichten:

- ❖ **Verzendbevestiging,**  
Geeft aan dat uw e-mail door RMail is ontvangen en in behandeling genomen.
- ❖ **Ontvangstbevestiging,**  
Geeft aan dat uw e-mail door RMail is afgeleverd bij de e-mailserver van de geadresseerde(n) en mogelijk ook dat het betreffende bericht geopend is.
- ❖ **Open bevestiging,**  
Wordt verstuurd indien RMail **na** het versturen van de Ontvangstbevestiging constateert dat het bericht geopend is.

De Ontvangstbevestiging is de basis van het verkrijgen van de gewaarmerkte verklaring en dient zorgvuldig bewaard te worden. RMail archiveert **géén** kopieën van (service) berichten.

### 5.2. Service berichten bij E-Sign verzoek

- ❖ **Verzendbevestiging** van het E-Sign verzoek,  
Geeft aan dat uw E-Sign verzoek door RMail is ontvangen en in behandeling genomen
- ❖ **Ontvangstbevestiging** van het E-Sign verzoek,  
Geeft aan dat uw verzoek door RMail is afgeleverd bij de e-mailserver van één of meer geadresseerden en mogelijk ook dat het betreffende bericht geopend is.  
**NB:** Wordt bij ondertekenen in volgorde slechts één keer verzonden.
- ❖ **Bericht van ondertekening,**  
Geeft aan dat uw document door een persoon getekend is.  
**NB:** Wordt alleen gestuurd bij meerdere ondertekenaars.
- ❖ **Getekende overeenkomst,**  
Een aangetekende e-mail met daarin een kopie van de volledig getekende overeenkomst.
- ❖ **Ontvangstbevestiging** van de getekende overeenkomst.
- ❖ **Open bevestiging** van de getekende overeenkomst,  
Wordt verstuurd indien RMail **na** het versturen van de Ontvangstbevestiging constateert dat het bericht met getekend contract geopend is.

De Ontvangstbevestiging is de basis van het verkrijgen van de gewaarmerkte verklaring en dient zorgvuldig bewaard te worden. RMail archiveert **géén** kopieën van (service) berichten.

Gedurende een lopende tekenprocedure is het zinvol om de Ontvangstbevestigingen van het tekenverzoek te bewaren. Na ontvangst van de getekende overeenkomst bewaard u de Ontvangstbevestiging van de getekende overeenkomst. U kunt dan altijd aantonen dat het document getekend is en dat alle partijen een kopie ontvangen hebben.

### 5.3. Service berichten bij gebruik “Large Mail” dienst

Na het verzenden van een bericht met behulp van de “Large Mail” dienst ontvangt u de volgende serviceberichten:

❖ **Verzendbevestiging,**

Geeft aan dat uw e-mail door RMail is ontvangen en in behandeling genomen.

❖ **Ontvangstbevestiging** van het E-Sign verzoek,

Geeft aan dat uw verzoek door RMail is afgeleverd bij de e-mailserver van één of meer geadresseerden en mogelijk ook dat het betreffende bericht geopend is.

❖ **Downloadbericht,**

Wordt gestuurd nadat de geadresseerde de aangeboden bestanden heeft opgehaald.

❖ **Open bevestiging** van de getekende overeenkomst,

Wordt verstuurd indien RMail **na** het versturen van de Ontvangstbevestiging constateert dat het bericht met getekend contract geopend is.