



Doc-Direkt
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Producten- en dienstencatalogus 2020



1. ALGEMEEN	5
1.1 Voorwoord.....	5
1.2 Opzet producten- en dienstencatalogus.....	7
1.3 Structuur van de PDC.....	7
1.4 Uitgangspunten.....	8
1.5 Specificaties: tarieven en offerteproces.....	9
1.6 Complimenten en klachten.....	10
2. ONZE MODULAIRE DIGITALE PRODUCTEN EN DIENSTEN	11
2.1 Infrastructuur.....	13
2.1.1 We faciliteren uw Document Management Systeem.....	13
2.1.2 We nemen uw scanwerkzaamheden over.....	14
2.1.3 We leveren u de gewenste scanvoorzieningen.....	14
2.1.4 We bieden gebruikersondersteuning.....	15
2.1.5 We maken uw digitale bestanden toegankelijk en doorzoekbaar.....	15
2.1.6 We bieden functioneel beheer en onderhoud.....	16
2.2 Documentenverkeer.....	17
2.2.1 We verwerken uw post.....	17
2.2.2 We verzorgen uw interne stukkenstroom.....	17
3. ONZE INFORMATIE EN ADVIESDIENSTEN	18
3.1 Adviesdiensten.....	18
3.2 Informatie en Archiefdiensten.....	19
3.2.1 Wij helpen bij: Wob, AVG of Inzagen.....	19
3.2.2 Wij leveren baliediensten.....	20
3.2.3 Wij faciliteren de Hotspot-informatie.....	20
4. ONZE ANALOGE PRODUCTEN EN DIENSTEN	21
4.1 Van papier naar digitaal.....	21
4.2.1 We helpen bij het voorbereiden van de opslag en het beheer.....	22
4.2.2 We regelen het transport en de gewenste opslag.....	23
4.2 Instapcriteria en toegankelijkheid archief.....	24
4.3.2 Onze dienstverlening bij het ontbreken van een goede toegankelijkheid.....	26
4.3.3 Digitaal opvragen archief of toegankelijk maken.....	27
4.3.4 Wij maken archief toegankelijk.....	28
4.4 Ondersteuning bij retourneren, vernietigen of uithuizen archief.....	29
4.5 Bewerking.....	30

BIJLAGE A: DEFINITIES	33
BIJLAGE B: BETAALPROCEDURE.....	37
BIJLAGE C: TOELICHTING INSTAPCRITERIA ARCHIEF OPSLAG, BEHEER EN BEWERKEN.	39
BIJLAGE D: VERWERKERSAFSPRAKEN.....	41

Colofon

Uitgave

Dit is een uitgave van Doc-Direkt, onderdeel van DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk. Wij zijn dé dienstverlener die ervoor zorgt dat de informatiehuishouding van de Rijksoverheid op orde is.

Meer informatie:

Meer informatie over Doc-Direkt kunt u vinden op www.Doc-Direkt.nl of op het Rijksporaal (BZK/DGVBR/Doc-Direkt).

Contactgegevens:

Voor vragen over onze producten en diensten kunt u contact opnemen met:

Doc-DirektRelatiebeheer@minbzk.nl.

DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

1. Algemeen

1.1 Voorwoord

Doc-Direkt verwerkt en beheert de archieven van het Rijk. Wij zijn gespecialiseerd in informatiemanagement en brengen samen met u structuur en ordening aan in alle informatieprocessen van uw organisatie. Dit doen wij voor de totale papieren en digitale informatiehuishouding. We werken hiervoor vanuit verschillende locaties in Nederland: Rijswijk, Den Haag, Winschoten en Apeldoorn.

Ons doel: u ontzorgen

Ons doel is om u op het gebied van uw informatiehuishouding te ontzorgen. Hiervoor zetten we hoogstaande dienstverlening in – inclusief een integrale aanpak en nauwe samenwerking met partners als het Nationaal Archief en SSC-ICT. Onze oplossingen zijn altijd conform de geldende wet- en regelgeving en voldoen aan de eisen van de Rijksoverheid. U komt daardoor niet voor vervelende verrassingen te staan.

Meer en meer digitaal

In totaal staat ruim 400 kilometer aan papier in onze depots. De zorgdrager kan deze documenten opvragen wanneer zij wenst. Maar 'papier' is al lang niet meer de enige focus van Doc-Direkt.

Ook de vraag naar digitale oplossingen groeit gestaag. Dan gaat het bijvoorbeeld om ons digitale productenaanbod, zoals onze Zoek&Vind-software die documenten sneller en/of beter digitaal ontsluit. Maar het gaat ook om het slim en zorgvuldig digitaliseren van papieren archieven.



Nieuw in deze catalogus

In deze producten- en dienstencatalogus (PDC) vindt u een beschrijving van ons rijksbrede aanbod voor het jaar 2020. De PDC is primair samengesteld voor u als opdrachtgever en ook online te vinden. Ten opzichte van de voorafgaande jaren zult u in de PDC 2020 meer informatie vinden over onder andere:

- onze modulaire digitale dienstverlening;
- aanleveren van papieren dossiers als digitale bestanden;
- doorbelasten van startkosten wanneer offerte niet gegund wordt.

1. Onze modulaire digitale dienstverlening

Doc-Direkt is in nauw overleg met afnemers en strategische samenwerkingspartners, zoals het Rijksprogramma Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI) en SSC-ICT, een pad ingeslagen om haar producten en diensten rondom het digitaal werken modulair en integraal aan te bieden. Met als doel:

- Toekomstbestendige applicaties en dienstverlening.
- Lagere kosten door integrale dienstverlening die in nauwe samenwerking wordt aangeboden met departementen en de markt.
- Wanneer u voor onze digitale producten en diensten kiest, hoeft u geen aanbestedingstraject te doen of met afzonderlijke partijen om tafel.

Samen met u richten wij uw organisatie in om papierloos te werken. Met onze modulaire producten en diensten kunt u zelf bepalen welke bouwsteen u nodig heeft afhankelijk van de fase waarin uw organisatie is met betrekking tot het digitaal werken. Meer informatie leest u onder hoofdstuk 2.

2. Aanleveren van papieren dossiers als digitale bestanden

Wij leveren uw papieren dossiers als digitaal bestand aan. Het digitaal opvragen heeft als voordeel dat het originele archiefstuk bij Doc-Direkt in het juiste papieren bestand of dossier achterblijft. Ook kunnen er geen ongewenste situaties ontstaan waarbij het gevraagde stuk niet juist of tijdig geretourneerd wordt. Of in het ergste geval zoekraakt. Digitaal opvragen verkleint de kans op mogelijke datalekken dan ook aanzienlijk. Meer over dit onderwerp vindt u onder paragraaf 4.3.3.

3. Doorbelasting startkosten wanneer offerte niet gegund wordt

U ontvangt van ons een offerte voor individuele nog niet-gefinancierde opdrachten en voor maatwerk. Om een goede kostenindicatie en planning af te geven, zijn vaak 1 of meerdere adviesgesprekken en/ of impact analyses nodig. De kosten die hiervoor gemaakt worden noemen we 'startkosten'. Bij omvangrijke offertetrajecten kan het voorkomen dat deze kosten fors toenemen. In zulke gevallen behoudt Doc-Direkt zich het recht om de gemaakte startkosten bij niet gunnen van een offerte in rekening te brengen. In onderstaande PDC kunt u lezen bij welke producten en diensten startkosten mogelijk in rekening gebracht worden. Wanneer de startkosten de gebruikelijke omvang dreigen te overschrijden, stellen wij u tijdig op de hoogte.

Interesse? Zo werkt het

Valt uw organisatie binnen het Rijk? Dan kunt ons aanbod vrijblijvend afnemen, zonder aanbestedingstraject. Een oriënterend gesprek of concrete afspraken maken over de afname van onze dienstverlening? Dan zijn onze relatiebeheerders uw eerste aanspreekpunt.

Afspraken over te leveren diensten – en over de kwaliteit en het niveau hiervan – worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst (DVO) tussen u en Doc-Direkt.

Ook voor de afname van een losse dienst of eenmalige opdracht kunt u bij ons terecht. U ontvangt dan een aparte offerte.

Meer weten over onze organisatie en werkzaamheden?

Ga naar www.Doc-Direkt.nl of het Rijksportaal (BZK/DGVBR/Doc-Direkt).

1.2 Opzet producten- en dienstencatalogus

In deze PDC vindt u het rijksbrede aanbod van Doc-Direkt op het gebied van digitale en analoge informatievoorziening. We hebben elk product en elke dienst apart beschreven. Daarbij noemen we ook de tarieven die we voor deze producten en diensten in rekening brengen. Deze zijn conform de tarieven van de Rijksoverheid. Vanzelfsprekend mag u onze diensten en producten combineren.

Het gaat in deze PDC om standaarddienstverlening. Desondanks is het mogelijk om op verzoek maatwerkafspraken met ons te maken. U kunt bijvoorbeeld specifieke eisen hebben die maatwerk noodzakelijk maken. Wellicht vereist uw archief bijvoorbeeld een bijzondere aanpak. Doc-Direkt legt maatwerkafspraken altijd met u vast in een dienstverleningsovereenkomst.

1.3 Structuur van de PDC

Deze PDC bestaat uit meerdere hoofdstukken die gaan over onze dienstverlening. De volgorde van de hoofdstukken is willekeurig en heeft geen belang. In het eerste hoofdstuk worden de diensten en producten op digitaal gebied uitgelicht. Het tweede hoofdstuk gaat over onze adviesdienst en de verschillende trajecten waarbij we uw organisatie kunnen helpen en ondersteunen. In het laatste deel gaan we dieper in op onze analoge (o.a. papieren) diensten. Per hoofdstuk hebben we in de bijbehorende paragrafen een opsomming gemaakt van een groep logisch samenhangende producten en diensten. Belangrijke begrippen zijn opgenomen in de definitielijst (bijlage A). Informatie over onze voorwaarden, procedures en processen zijn opgenomen in de bijlagen (bijlage B, C,D).

Overzichtstabel

De producten en diensten zijn allemaal eenduidig weergegeven, aan de hand van een vaste tabel, zie onderstaande voorbeeldtabel. Hierin staat onder meer een omschrijving van het product of de dienst en een aanduiding van de wijze waarop het uurtarief gebaseerd worden. In de tabel staat ook wat de aanvraagwijze is voor een product of dienst. Die aanvraagwijze kan namelijk verschillen. Voor een aantal producten geldt dat alleen geautoriseerde gebruikers de aanvraag

kunnen doen: de 'bestelgemachtigden'. De opdrachtgever geeft aan wie dit zijn binnen zijn organisatie.

Soort product/ dienst	Standaarddienstverlening of maatwerkafspraken
Omschrijving	
Startkosten ¹	
Bijzonderheden	
Servicepakket	
Uurtarief	

1.4 Uitgangspunten

Op de producten en diensten in deze PDC is de actuele wet- en regelgeving met betrekking tot de Archiefwet van toepassing. Doc-Direkt heeft in samenwerking met het ministerie van BZK een generiek model opgesteld voor de verwerking van persoonsgegevens. Dit model vindt u als bijlage bij deze PDC.

Het model met de verwerkersafspraken kunt u tevens vinden op de samenwerkingsruimte van BO en het afnemersberaad. Voor vragen kunt u terecht bij uw relatiebeheerder of via de beveiligingsautoriteit van uw organisatie.

'Bijzondere situaties'

In deze PDC noemen we onze normen. Als we daar onverwachts niet aan kunnen voldoen, is er een zogenaamde 'bijzondere situatie' die eigen afspraken vereist. Soms valt vooraf in te schatten welke bijzondere situatie zich onverhoopt zou kunnen voordoen. We kunnen dan ook vooraf met u afspreken wat we doen als we inderdaad in die situatie belanden. Soms gaat het echter om een bijzondere situatie die ons verrast. Daarover gaan we dan zo snel mogelijk met u in gesprek.

Continu optimaliseren

Doc-Direkt is continu in beweging om een zo hoogwaardig en relevant mogelijk aanbod te ontwikkelen. Jaarlijks optimaliseren we onze PDC met aanpassingen en aanvullingen. We informeren onze afnemers hierover en betrekken hen erbij via het Afnemersberaad en het Bestuurlijk Overleg. Het is in onze ogen van groot belang dat u als afnemer tijdig en goed geïnformeerd bent over onze producten en diensten. Op deze manier weet u bijvoorbeeld wat u wel en niet kunt verwachten of wat de voorwaarden zijn voor de dienstverlening.

Financiële aspecten

De PDC van Doc-Direkt ontleent zijn uurtarieven aan de PDC 2019, welke zijn geïndexeerd met 3,1%. De genoemde tarieven in de PDC voor 2020 zijn vastgesteld door de directeur-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR), als gedelegeerd eigenaar van Doc-Direkt.

¹ Zie toelichting Startkosten onder 1.5

1.5 Specificaties: tarieven en offerteproces

Elementen van tarieven

De basis van de tarieven kan verschillen en hierbij kan een onderscheid gemaakt worden tussen:

- standaarduurtarief;
- tarieven voor vaste handelingen of diensten;
- doorbelasting van gemaakte kosten, bijvoorbeeld voor materiaal;
- tarieven op basis van eenheden of licenties.

Waar het gaat om tarieven voor onze digitale dienstverlening kunnen de volgende elementen verwerkt zijn:

- licentie- en infrastructuurkosten voor specifieke software;
- inrichting van een productiestraat (dit is vaak maatwerk) en de acceptatie-omgeving;
- technische consultancy;
- gebruikersondersteuning (helpdesk, opleidingen);
- inzet van externe en ketenpartners, zoals SSC-ICT;
- uurtarief voor de inzet van Doc-Direkt-medewerkers.

Offerteproces:

Offertes kunnen opgevraagd worden voor de producten en diensten die in deze PDC genoemd zijn.

Voor de totstandkoming van goede offertes zijn vaak 1 of meerdere adviesgesprekken en/ of impactanalyses nodig. Deze kosten vindt u terug op de offerte.

Wanneer u onverhoopt niet akkoord gaat met de offerte en samenwerking kunnen de gemaakte startkosten doorbelast worden. Dit laatste doen we enkel bij zeer omvangrijke offerteprocessen waarbij startkosten sterk afwijken van de gebruikelijke omvang van deze kosten².

Startkosten zijn alle kosten die gemaakt worden door inhoudsdeskundigen om tot een correcte offerte te komen. Zo gaat een offerte voor het bewerken van archief altijd gepaard met een archiefschouw door een van onze werkvoorbereiders. Voor beheeropdrachten krijgt u te maken met onze experts van Beheren die het in te huizen archief beoordelen aan de hand van onze instapcriteria.

² Zie ook pagina 5 'Nieuw in deze catalogus'

Het offerteproces voor onze digitale diensten kent zijn eigen dynamiek. Naast een gesprek over uw wensen en het programma van eisen, is er vaak een technisch consult nodig eveneens als een impactanalyse. Bij het laatste wordt gekeken wat er nodig is voor de technische implementatie van hetgeen u wilt. Soms maken wij hierbij gebruik van externe consultants waarvoor een ander tarief berekend wordt.

Informeer naar onze startkosten wanneer u een offerte aanvraagt. Onze relatiebeheerders geven u graag meer informatie.

1.6 Complimenten en klachten

Uw feedback op onze dienstverlening draagt bij aan een continue verbetering en optimalisatie. Wanneer u tevreden bent, horen wij dit natuurlijk graag en zorgen we ervoor dat uw compliment bij de juiste afdeling terechtkomt. Ook als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, horen wij dit graag; u kunt dan een klacht indienen.

U kunt uw feedback aan ons doorgeven via uw relatiebeheerder. Voor een snelle afhandeling kunt u ons direct e-mailen. Hiervoor kunt u gebruikmaken van:

Doc-Direktrelatiebeheer@minbzk.nl.

Wij registreren alle meldingen en geven altijd een (tussentijdse) terugkoppeling over de verwerking van uw feedback. Verder analyseren we de meldingen periodiek en gebruiken we de uitkomsten hiervan om onze producten en diensten te verbeteren.

2. Onze modulaire digitale producten en diensten

Samen met u richten wij uw papierloze digitale organisatie in. Doc-Direkt biedt namelijk een breed scala aan digitale producten en diensten die het digitaal werken faciliteren. Dit zijn veelal los van elkaar staande (grote) applicaties. Als afnemer kunt u zelf kiezen om modules los of in combinatie af te nemen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een document-managementsysteem (DMS), en het functioneel beheer hiervan; registratie, beheer en monitoring van content; gebruikersondersteuning voor medewerkers die met het DMS werken³; dienstverlening op het gebied van scannen en scanklaar maken en zoekfunctionaliteit (Enterprise search).

Daarnaast ontwikkelt Doc-Direkt continu nieuwe applicaties zoals de digitale handtekening die uw kunt koppelen aan uw DMS.

Voordelen

Het voordeel van onze modulaire producten en diensten is dat u zelf bepaalt wanneer u een nieuwe module voor digitaal werken wilt starten. Hierbij adviseren wij u over de benodigde modules en maken we samen een plan voor de implementatie van de gekozen module(s).

Voor alle modules zijn wij uw aanspreekpunt en partner. U hoeft dus niet meer met afzonderlijke partijen om tafel.

Een ander voordeel van onze modulaire producten en diensten is dat wij deze aanbieden in samenwerking met de verschillende departementen en de markt, met als doel toekomst bestendige applicaties te bieden tegen lagere kosten.

Over het algemeen kunnen wij onze applicaties integreren met de diverse systemen die de Rijksoverheid heeft. Neem contact op met ons wanneer u twijfelt of uw software, systeem of applicatie geïntegreerd kan worden met onze digitale dienstverlening. Doc-Direkt wil in de nabije toekomst integraties mogelijk maken ongeacht de software, het systeem of applicatie.

Zorgvuldige intake

Na een of meerdere (intake)gesprekken met uw organisatie kunnen wij u een gericht voorstel doen. Het eerste gesprek voert u met onze relatiebeheerder. Dit is een verkenning van uw vraag en behoefte. Het tweede gesprek is met de digitale experts van Doc-Direkt. Zij verkennen uw wensen verder met u en gaan dieper in op de technische vereisten of specificaties. In sommige gevallen is het nodig dat iemand met een technische achtergrond daarna nog vanuit Doc-Direkt een technisch consult uitvoert. Hij of zij neemt dan samen met uw functioneel beheerder de relevante technische gegevens door, om zo een goed beeld te krijgen van de noodzakelijke werkzaamheden en/of benodigdheden.

³ Zie ook 2.1.4

Projecten en tarifiering

Voor digitale of technische projecten zijn vaak meerdere disciplines en/ of teams aan het werk om de implementatie van het gewenste project te realiseren. Dit gebeurt niet gelijktijdig en dient idealiter goed op elkaar afgestemd te worden.

Om deze reden proberen wij altijd bij de planning voldoende ruimte te houden voor flexibiliteit op momenten dat het nodig is, bijvoorbeeld wanneer de werkzaamheden om welke reden dan ook tegenvallen. Denk aan vertraging van andere projecten waardoor uw project vertraging dreigt op te lopen. Maar ook zaken als tegenvallende werkzaamheden, bijvoorbeeld wanneer software de nodige aandacht of development benodigd of zaken als technische implementaties die niet naar verwachting gaan enzovoort.

Wanneer u besluit onze digitale diensten of producten af te nemen, ontvangt u een offerte. In de offerte schetsen wij zo goed mogelijk de totale omvang en werkzaamheden van het project. Na accordering van de offerte gaat u samen met het projectteam aan de slag om afspraken te maken over de startdatum en de tussentijdse mijlpalen en technische opleveringen.

Op deze manier is de planning realistisch en kunnen we de nodige flexibiliteit inbouwen om verwachtingen juist te managen.

Servicepakketten

Wij bieden servicepakketten aan die u naast de standaard dienstverlening kunt afsluiten. Het betreft hier altijd servicepakketten met de looptijd van het betreffende boekjaar. De servicepakketten kunt u zien als 'Strippenkaart' met de omvang van een vast aantal uren, waarbij het voordeel is dat u als klant zeker weet dat Doc-Direkt capaciteit voor u beschikbaar heeft. In het servicepakket kunnen we additionele diensten opnemen zoals gebruikersondersteuning of technische ondersteuning. Samen met u leggen we het aantal gewenste uren, het type dienstverlening en het bijbehorende tarief vast.

Verrekening van het servicepakket is altijd achteraf en op basis van de daadwerkelijk ingezette uren. Uren kunnen niet meegenomen worden naar een volgend boekjaar. Wij melden tijdig aan u wanneer het aantal uren dat u heeft afgenomen, dreigt te overschrijden. U kunt er dan voor kiezen meer uren af te nemen.

Bij de toelichting van de verschillende diensten en producten, kunt u nalezen, bij welke producten en diensten u een servicepakket kunt afnemen.

2.1 Infrastructuur

Doc-Direkt kan faciliteren met de voorzieningen die nodig zijn om digitaal te kunnen werken. Graag denken we mee over mogelijke innovatie en onderzoeken we samen met u vernieuwende diensten.

Binnen ons huidige dienstenpakket kan Doc-Direkt u de volgende oplossingen aanbieden omtrent het digitaal werken:

- We faciliteren en beheren uw Document Management Systeem.
- We nemen uw scanwerkzaamheden over.
- We leveren u de gewenste scanvoorzieningen als losse onderdelen of totaaloplossing.
- We bieden gebruikersondersteuning.
- We maken uw digitale bestanden toegankelijk en doorzoekbaar.
- We bieden licentiebeheer en onderhoud van software en applicaties.

2.1.1 We faciliteren uw Document Management Systeem

Binnen onze dienstverlening bieden we verschillende documentmanagementsystemen aan. Doc-Direkt is voor Digidoc niet alleen verantwoordelijk voor het licentiebeheer van dit DMS, maar sinds 2018 ook voor de doorontwikkeling en optimalisatie hiervan. De tarieven worden berekend op basis van licenties en het aantal actieve accounts.

Inmiddels is er ook een webbased versie ontwikkeld: 'Digidoc Online'. Hiermee is het stukkenbeheer online toegankelijk op elk soort device (Ipad, Android telefoon, Iphone, Chromebook..).

Soort product/ dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	Documentmanagementsysteem ter ondersteuning van: <ul style="list-style-type: none">• Digitaal werken en archiveren inclusief scanverwerking/ postverwerking en de sjablonengenerator• Documentenmanagement• Helpdesk
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Bijzonderheden	Vraag gerust naar onze outsourcingmogelijkheden
Uurtarief	Maatwerk
Servicepakket	Additionele uren mogelijk

2.1.2 We nemen uw scanwerkzaamheden over

Doc-Direkt heeft drie scanafdelingen die uw scanwerkzaamheden kunnen overnemen. Zij werken (of kunnen samenwerken) met een team recordmanagers. Deze recordmanagers verwerken naast de dagelijkse post ook de informatie van diverse opdrachtgevers (zie ook 2.2.1 We verwerken uw post).

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	De dienstverlening bestaat uit het in opdracht van de afnemer scanwerkzaamheden overnemen
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Bijzonderheden	Aan de hand van een intakegesprek worden nadere afspraken met de opdrachtgever gemaakt over de uit te voeren activiteiten
Uurtarief	Maatwerk

2.1.3 We leveren u de gewenste scanvoorzieningen

Doc-Direkt levert de gewenste scanvoorzieningen als losse module of als totaaloplossing met benodigde software, hardware, werkplekken, begeleiding en opleidingen.

Voor het vinden van de juiste software hoeft u geen aanbestedingstraject op te starten. Doc-Direkt is namelijk dé rijksbrede aanbieder op het gebied van scanlicenties. Doc-Direkt regelt namelijk voor alle ministeries (en ministeriële onderdelen) de administratie en organisatie rondom het inkopen van nieuwe Kofax-licenties en het beheren of onderhouden van bestaande Kofax-licenties. De tarieven voor de licenties en het onderhoud belasten wij door aan onze afnemers.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> De dienstverlening bestaat uit het in opdracht van de klant implementeren van een scanvoorziening Koppelingen aan het gewenste DMS Implementatie, testen, opleiden en begeleiden scandienst
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Bijzonderheden	Informeel naar de modulaire mogelijkheden
Servicepakket	Additionele uren mogelijk
Uurtarief intern	Maatwerk
Uurtarief externe leverancier*	€ 100,00 – € 200,00 per uur

*Tarieven externe leverancier zijn inclusief btw en kunnen onderhevig zijn aan fluctuaties, wij rekenen altijd het actuele tarief en belasten deze 1-op-1 aan u door.

2.1.4 We bieden gebruikersondersteuning

Tot ons servicepakket behoort ook de dienstverlening van ons expertteam. Dit team bestaat uit recordmanagers en specialisten op het gebied van scannen, opleiden en ondersteuning.

Soort product/dienst	Expertdiensten
Omschrijving	Ondersteuning en advies bij: <ul style="list-style-type: none">• Implementatie en/of gebruik van het DMS• Ondersteuning bij archiefstructuur, rechtenstructuur• Testen, uitvoering import- en exporttool• Gebruikersondersteuning (floorwalker)
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Bijzonderheden	Informeel naar de modulaire mogelijkheden
Servicepakket	Additionele uren mogelijk
Uurtarief	Maatwerk

2.1.5 We maken uw digitale bestanden toegankelijk en doorzoekbaar

Binnen het dienstenpakket 'Big Data Analytics' biedt Doc-Direkt u 'Zoek en Vind' aan. Deze applicatie kunt u als aparte module inkopen om bijvoorbeeld netwerkschijven doorzoekbaar te maken. Maar het kan ook ingekocht worden als onderdeel van het digitaal werken. In dat geval is Zoek en Vind een applicatie die gebruikers helpt om documenten, bestanden (pdf/ e-mail) of dossiers sneller en effectiever te vinden. U kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om deze applicatie aan te sluiten op uw DMS en/ of netwerken. Daarnaast biedt de applicatie de mogelijkheid om virtuele dossiers te vormen. Handig voor onderzoek of samenwerken.

De implementatie van Big Data Analytics is een maatwerkopdracht. Doc-Direkt verkent graag met u de mogelijkheden.

Soort product/dienst	Maatwerkafspraken
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Toegankelijk maken van digitale informatiedragers (netwerkschijf, externe harddisk, database van uit gefaseerde applicatie) • Gebruikersondersteuning en opleidingen • Helpdesk • Technisch advies bij doorontwikkeling en inrichting
Startkosten	Informeer naar de startkosten
Bijzonderheden	Informeer naar onze modulaire mogelijkheden
Servicepakket	Additionele uren mogelijk
Uurtarief intern	Maatwerk
Servicepakket	Additionele uren mogelijk
Uurtarief externe leverancier*	€ 100,00 – € 200,00 per uur

*Tarieven externe leverancier zijn inclusief btw en kunnen onderhevig zijn aan fluctuaties, wij rekenen altijd het actuele tarief en belasten deze 1-op-1 aan u door.

2.1.6 We bieden functioneel beheer en onderhoud

Doc-Direkt beheert niet alleen uw licenties, maar verzorgt ook het onderhoud van alle software en - wanneer via ons ingekocht tevens- de hardware. Wij voeren jaarlijkse updates uit, zodat uw software altijd actueel is en de performance optimaal blijft.

Daarnaast zorgt Doc-Direkt voor de beschikbaarheid en continuering van de geleverde applicaties. En nemen wij, wanneer wenselijk, uw functioneel beheer uit handen.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Beheer van licenties • Functioneel onderhoud op de geleverde applicaties
Startkosten	Informeer naar de startkosten
Bijzonderheden	Informeer naar onze modulaire mogelijkheden en outsourcingmogelijkheden
Servicepakket	Additionele uren mogelijk
Uurtarief intern	Maatwerk
Uurtarief externe leverancier*	€ 100 – € 200,00 per uur

*Tarieven externe leverancier zijn inclusief btw en kunnen onderhevig zijn aan fluctuaties, wij rekenen altijd het actuele tarief en belasten deze 1-op-1 aan u door.

2.2 Documentenverkeer

Doc-Direkt kan op verschillende manieren ondersteunen bij uw documentenverkeer in onderstaande paragrafen leest u meer hierover.

2.2.1 We verwerken uw post

Het behandelen en verwerken van inkomende en de uitgaande post.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">Inkomende post (scanklaar maken, scannen, registreren en distribueren, archiveren)Het gereedmaken voor verzending van uitgaande post
Bijzonderheden	Aan de hand van een intakegesprek worden nadere afspraken met de opdrachtgever gemaakt over de uit te voeren activiteiten.
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Uurtarief	Maatwerk

2.2.2 We verzorgen uw interne stukkenstroom

Het registreren, archiveren en verzorgen van de interne stukkenstroom van (papieren/digitale) documenten.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	Inkomende en uitgaande documenten scannen, metadateren, archiveren en verzenden
Bijzonderheden	Aan de hand van een intakegesprek worden nadere afspraken met de opdrachtgever gemaakt over de uit te voeren activiteiten.
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Uurtarief	Maatwerk

3. Onze informatie en adviesdiensten

Doc-Direkt heeft een breed aanbod aan informatie en adviesdiensten op het gebied van zowel de papieren als de digitale documentaire informatiehuishouding. Onze adviseurs werken op projectbasis en spreken vooraf met u af welk concreet resultaat of concrete oplossing zij voor u nastreven. Zij kunnen u bijvoorbeeld advies geven over de maatregelen, procedures en processen die nodig zijn bij de transitie van een papieren naar digitale informatiehuishouding.

3.1 Adviesdiensten

Doc-Direkt heeft een brede ervaring en kennis op het gebied van digitaal werken en alles wat daarbij komt kijken. Onze adviseur helpen u bij het geven van strategisch advies over papierloos werken en de voorwaarde waar u rekening mee dient te houden. Behalve advies over wet- en regelgeving, geven zij ook advies over applicatie keuzes.

Adviesdiensten is een modulaire keuze. U kunt op verschillende momenten gebruikmaken van deze dienst, bijvoorbeeld tijdens het gehele (substitutie)traject naar digitaal werken. Wilt u meer weten over deze dienst neem dan ook gerust contact op met onze relatiebeheerders.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	Ons advies en diensten kan betrekking hebben op onder meer de volgende zaken: <ul style="list-style-type: none">• Analyse van werkprocessen• De ontwikkeling en uitvoering van monitorgevoelige informatie• De transitie van papier naar digitaal werken• Het opstellen van een besluit digitale vervanging (vervangingsbesluit)• Innovatieve werkwijzen op het gebied van digitale informatiehuishouding• Het overbrengen van een digitaal archief• Advies bij opstellen beslisdocument
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Bijzonderheden	Informeel naar de modulaire mogelijkheden
Uurtarief	Maatwerk

3.2 Informatie en Archiefdiensten

Onze afdeling Informatie en Archiefdiensten staat voor u klaar om te ondersteunen specialistische archiefdiensten zoals Wob-verzoeken of Hotspot informatie. Maar ook helpt deze afdeling u bij baliediensten.

3.2.1 Wij helpen bij: Wob, AVG of Inzagen

U kunt bij ons terecht voor de informatievoorziening rondom de WOB en AVG. Op uw verzoek leveren wij de gewenste informatie en winnen we voor u het nodige juridisch advies in. Bij het zoeken en leveren van informatie maakt het ons niet uit of de gewenste documenten analogoog of digitaal ontsloten moeten worden. Een beknopt overzicht van onze werkzaamheden:

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• Adviseren en uitvoering geven aan WOB- en AVG-verzoeken• Adviseren met betrekking tot openbaarheidsvraagstukken en o.a. motivering aangaande anonimiserings• Begeleiden van de afnemer bij de voortgang van de Wob- en AVG-procedure• Uitvoeren en begeleiden van archief inzagen voorafgaand aan WOB- en AVG-verzoeken• Faciliteren van inzagen in het archief (toezicht houden, ruimte beschikbaar stellen, communiceren met klant en de Juridische afdeling)• Maken van inventarislijsten van stukken die mogen worden ingezien• Maken van verklaring voor inzage in archiefstukken• Vastleggen van de voortgang met betrekking tot o.a. tijdige afhandeling van de verzoeken
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Uurtarief	Maatwerk

3.2.2 Wij leveren baliediensten

De baliediensten omvatten alle uitvoerende bibliotheek- en archieftaken: het ontvangen, doorzetten en behandelen van (documentaire) informatieverzoeken en andere meldingen. Hieronder vallen o.a. de volgende taken:

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• Het op maat leveren van informatie• Actief attenderen op nieuwe gewenste informatie• Via eigen intranet ter beschikking stellen van uitgeverscollecties• Beheer van abonnementen
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Uurtarief	€ 70,00

3.2.3 Wij faciliteren de Hotspot-informatie

Wij bieden ondersteuning bij alle aspecten van de informatievoorziening gericht op een 'Hotspot'. Hierbij valt te denken aan het inventariseren, vastleggen en veiligstellen van de beschikbare overheidsinformatie ongeacht de vorm. Met als doel een blijvende bewaring en duurzame toegankelijkheid.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• Adviseren en uitvoering aan Hotspot-informatie• Adviseren met betrekking tot openbaarheidsvraagstukken• Adviseren over autorisatieniveaus van stukken• Juist ordenen en weergeven van de informatie• Zoeken, vinden en ordenen van de informatie ongeacht de vorm (papier, digitaal)• Centraal beschikbaar stellen van Hotspot-informatie
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Uurtarief	Maatwerk

4. Onze analoge producten en diensten

Doc-Direkt biedt u de volgende producten en diensten voor uw analoge ('papieren') documentaire informatiehuishouding:

- Opslag en beheer van uw archief.
- Ondersteuning bij het voldoen aan instapcriteria en het toegankelijk maken van uw archief.
- Ondersteuning bij het retourneren of vernietigen van uw archief of het uithuizen ervan naar een bewaarplaats.
- Bewerking van uw archief.

4.1 Van papier naar digitaal

U zult steeds meer hybride en digitale archieven hebben, die dus zowel uit digitale als papieren informatie bestaan. Doc-Direkt heeft bij het beheren en bewerken ervan een toegevoegde waarde, omdat wij de expertise voor de benodigde brede aanpak in huis hebben. Graag bespreken we met u de mogelijkheden.

Soort product/dienst	Maatwerk
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• Bewerken van hybride• Bewerken van digitale archieven
Bijzonderheden	Aan de hand van een intakegesprek worden nadere afspraken met de opdrachtgever gemaakt over de uit te voeren activiteiten
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Uurtarief	Maatwerk

Opslag en beheer

U kunt de opslag en het beheer van uw archief uitbesteden aan Doc-Direkt. Daarbij heeft u de optie om niet alleen uw papieren archief bij ons in beheer te geven, maar ook archief op dragers in andere vorm kunt u in beheer geven. Denk bijvoorbeeld aan een externe harde schijf, microfiches of microfilms. Hierover worden maatwerkafspraken met u gemaakt.

Voor het opslaan en beheren van uw archief bieden wij verschillende opties die wij samen met u vastleggen in een dienstenovereenkomst. In deze overeenkomst staan ook de bijbehorende afspraken over ons dienstenniveau.

Hieronder vindt u meer informatie over:

- het voorbereiden van de opslag;
- het transport van uw archief;
- de daadwerkelijke opslag en het beheer.

4.2.1 We helpen bij het voorbereiden van de opslag en het beheer

U wilt uw papieren archief overbrengen naar Doc-Direkt? Wij kunnen u vanaf uw locatie ondersteunen in dat proces; zowel bij het voorbereiden van de overdracht als de uitvoering. Hieronder zetten we de producten en diensten op een rij die we u hiervoor kunnen aanbieden – inclusief kostenindicatie.

Soort product/dienst	Standaardkosten dienstverlening
Project begeleiden, coördineren en uitvoeren op uw locatie	€ 60,00 – € 80,00 per uur
Aankoop en levering van benodigd materiaal, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • archiefdozen, mappen, stickers, • emballage als rolcontainers, pallets, blauwe bakken los archief 	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte kosten
Invoegen van poststukken (als het invoegen van poststukken leidt tot het vormen van nieuw archief, worden deze werkzaamheden extra afgerekend tegen een tarief van € 58,00 per uur)	€ 6,74 per poststuk (vast tarief)
Op het door u gewenste niveau (doos of dossier) opstellen van plaatsingslijsten en registreren daarvan in ons systeem	€ 60,00 – € 70,00 per uur
Op elkaar afstemmen van toegangen conform het archiefsysteem van Doc-Direkt (bestaande toegang vanuit documentmanagementsysteem of Excel naar plaatsingslijst archiefsysteem Doc-Direkt)	€ 60,00 – € 70,00 per uur
Extra handelingen uitvoeren bij afwijkend aanleverformaat (maatwerk)	€ 60,00 – € 70,00 per uur
Biologische toets laten afnemen	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte kosten.
Meerwerk doen in verband met de biologische toets	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte kosten
Startkosten	Informeel naar de startkosten

4.2.2 We regelen het transport en de gewenste opslag

Wij verzorgen graag het transport van uw archieven – of dat nu naar Doc-Direkt is of naar andere locaties, zoals de definitieve bewaarplaats of de plek waar uw archief vernietigd moet worden. Onze afdeling Logistiek en Planning heeft hier de juiste expertise en ervaring voor. Hieronder leest u onze mogelijkheden voor het transport en opslag– inclusief bijbehorende tarieven.

Soort product/dienst	Kosten
Transporteren van uw archief buiten de lus van de IPKD	Doorbelasting daadwerkelijk gemaakte kosten
Inhuizen en het herordenen van pallets of planken op de opslaglocatie	€ 60,00 per uur
Plaatsen van uw archief op een pallet	€ 6,80 per strekkende meter
Plaatsen van uw archief op een plank	€ 6,80 per strekkende meter
Opslaan van uw archief op een plank	€ 13,15 per strekkende meter, per jaar
Opslaan van uw archief op een pallet	€ 70,25 per pallet, per jaar
Ter beschikking stellen van de rolcontainer na de geplande transportdatum.	€ 1,00 per dag*
Omzetten en verplaatsen van uw archief (bijvoorbeeld van plank naar pallet of andersom)	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte kosten
Startkosten	Informeel naar de startkosten

** We vragen huur voor de rolcontainer. Die huur gaat in op de tweede week na de eerste dag vanaf de oorspronkelijk geplande afhaaldatum en eindigt op de dag waarop Doc-Direkt de rolcontainer terugkrijgt. De minimale huurperiode bedraagt twee weken. Als de rolcontainers zoek of onherstelbaar beschadigd raken, rekenen we een bedrag dat gelijk is aan de aanschafprijs (€ 110,00).*

4.2 Instapcriteria en toegankelijkheid archief

Voordat we uw archief in beheer nemen, moet het voldoen aan onze instapcriteria – ongeacht de drager van de informatie. Een archief dat aan die instapcriteria voldoet, voldoet aan de eisen die wij stellen om archief in onze depots te bewaren. Zo dient het archief 'schoon' te zijn – dus vrij van schimmel en van plaagdieren. Bij twijfelgevallen, adviseren wij u om eerst een biologische toets te laten doen. Daarnaast moet het archief voldoen aan een aantal toegankelijkheidseisen. De mate van toegankelijkheid bespreken we met u. Wij hanteren deze voorwaarden zodat we – als beheerder van uw archief – u optimaal van dienst kunnen zijn wanneer u dozen en/of dossiers opvraagt. Ons team Plaatsingslijsten neemt met u de instapcriteria door en adviseert u waar nodig om aanpassingen te maken. Mocht uw archief namelijk (op onderdelen) niet voldoen aan onze instapcriteria, dan bewerken wij het graag op zo'n manier dat het alsnog voldoet. Daarbij gaat het om maatwerk.

Hebben wij uw archief in beheer, dan kunt u dozen, dossiers en documenten uit dat archief bij ons opvragen. Het lichten en terugplaatsen van een dossier of doos is mogelijk vanaf plank, pallet of rolcontainer. U kunt alleen informatie opvragen via personen die u daar als archiefvormer voor geautoriseerd heeft. Doc-Direkt streeft ernaar om het gevraagde archiefonderdeel binnen twee werkdagen te leveren. Dit kan gebeuren in papieren en/of digitale vorm. Als uw archief niet voldoet aan de instapcriteria, dan kan het helaas langer duren. Anders gezegd: onze precieze levertermijn hangt af van de toegankelijkheid en opslagwijze van het archief.

Afspraken over het leveren en opvragen van dossiers staan in de dienstenovereenkomst die we met u afsluiten.

Wanneer u archief in beheer wilt laten nemen, dat vervolgens bewerkt dient te worden dan krijgt u een uitgebreider aanbod van ons.

4.3.1 Onze dienstverlening bij goede toegankelijkheid

Hieronder staan alle diensten die u van ons kunt verwachten als u een onderdeel opvraagt van het archief dat u ons laat beheren. Het geoffreerde bedrag zal waarschijnlijk lager uitvallen wanneer er een inventaris of plaatsingslijst aanwezig is. De kosten bij een gebrek aan inventaris of plaatsingslijst staan in 4.2.2.

Soort product/dienst	Kosten
Lichten vanaf plank	€ 5,96 per doos of dossier
Terugplaatsen op de plank	€ 5,96 per doos of dossier
Lichten vanaf pallet of rolcontainer	€ 14,56 per doos of dossier
Terugplaatsen op de pallet	€ 14,56 per doos of dossier
Lichten vanaf plank en inzage op de betreffende locatie van Doc-Direkt, inclusief terugplaatsen en begeleiding	€ 70,00 – € 80,00 per uur
Archiefonderdeel met spoed leveren, exclusief kosten koerierdienst	€ 14,56 per doos of dossier (binnen kantooruren)

4.3.2 Onze dienstverlening bij het ontbreken van een goede toegankelijkheid

Heeft u geen inventaris of uw archief voldoet niet aan de instapcriteria? Dan gelden er andere kosten voor het opvragen van uw archiefonderdelen. Dit omdat wij dan intensiever in uw archief moeten zoeken naar het juiste bestand. Deze hogere kosten gelden ook bij meer specialistische zoekvragen. En wanneer u archief opvraagt dat op dat moment in bewerking is en de bewerking stop gezet moet worden.

Soort product/dienst	Kosten
Lichten vanaf plank	€ 70,00 per uur
Archiefonderdeel terugplaatsen op de plank	€ 70,00 per uur
Archiefonderdeel van de pallet halen	€ 70,00 per uur
Archiefonderdeel terugplaatsen op de pallet	€ 70,00 per uur
Archiefonderdeel van de plank halen en laten inzien op de opslaglocatie van Doc-Direkt, inclusief het terugplaatsen van de doos of het dossier en het begeleiden van de persoon die er inzage in krijgt	€ 70,00 per uur
Archiefonderdeel lichten van plank of pallet halen, scannen en terugplaatsen	€ 70,00 per uur
Uitlenen van archiefbescheiden (minimaal op dossierniveau) per post, exclusief het lichten en terugplaatsen van het archiefonderdeel	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte kosten
Uitlenen van archiefbescheiden (minimaal op dossierniveau) per koerier, exclusief het lichten en terugplaatsen van het archiefonderdeel	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte kosten

4.3.3 Digitaal opvragen archief of toegankelijk maken

Bij Doc-Direkt heeft u de mogelijkheid om het papieren archief digitaal op te vragen. Digitaal opvragen heeft als voordeel dat het originele papieren archief bij Doc-Direkt in het juiste bestand of dossier achterblijft. Ook kunnen er geen ongewenste situaties ontstaan waarbij het gevraagde stuk niet juist of tijdig geretourneerd wordt. Of in het ergste geval zoekraakt. Digitaal opvragen verkleint de kans op mogelijke datalekken dan ook aanzienlijk.

Daarom bieden we een veilige end-to-end oplossing waarmee u digitale bestanden kunt ontvangen: Aspera.

De gewenste bestanden worden in 1 keer versleuteld verstuurd zonder tussenopslag. Dit biedt de hoogste veiligheid die er op dit moment is voor het digitaal leveren van bestanden. Aspera is een nieuwe dienst waarop kunt abonneren.

Soort product/dienst	Kosten
Inrichten digitaal opvraagproces	€ 80,00 per uur
Technisch consult Aspera-account	Maatwerk
Archiefonderdeel lichten van plank halen	€ 5,96 per doos of dossier
Archiefonderdeel terugplaatsen op de plank	€ 5,96 per doos of dossier
Archiefonderdeel lichten van pallet halen	€ 14,56 per doos of dossier
Archiefonderdeel terugplaatsen op de pallet	€ 14,56 per doos of dossier
Startkosten	Informeel naar de startkosten

4.3.4 Wij maken archief toegankelijk

Doc-Direkt kan uw archief toegankelijk maken of de toegankelijkheid van uw archief optimaliseren. Bijvoorbeeld door dossierkenmerken helder op mappen te noteren of een goede plaatsingslijst te maken. We kunnen dit soort activiteiten bij u 'in huis' doen, of in het Doc-Direkt-depot waar u het archief laat opslaan.

Soort product/dienst	Kosten
Projectcoördinatieteam Plaatsingslijsten: Schouw, bestandsvergelijking en import gegevens MaisFlexis, advies plaatsingslijsten	€ 80,00 per uur
Op elkaar afstemmen van toegangen conform archiefsysteem Doc-Direkt (bestaande toegang vanuit DMS of Excel naar plaatsingslijst archiefsysteem DD)	€ 62,00 – € 70,00 per uur
Archiefonderdeel lichten van plank halen	€ 5,96 per doos of dossier
Archiefonderdeel terugplaatsen op de plank	€ 5,96 per doos of dossier
Archiefonderdeel lichten van pallet halen	€ 14,56 per doos of dossier
Archiefonderdeel terugplaatsen op de pallet	€ 14,56 per doos of dossier
Startkosten	Informeel naar de startkosten

4.4 Ondersteuning bij retourneren, vernietigen of uithuizen archief

Het kan zijn dat Doc-Direkt het beheer van uw archiefbescheiden moet beëindigen. Bijvoorbeeld doordat u uw archiefbescheiden weer in eigen beheer neemt, elders laat beheren, opdracht geeft tot vernietiging of uw archief overbrengt naar een bewaarplaats als het Nationaal Archief.

Hieronder zetten we de werkzaamheden op een rij waarmee we u in deze laatste fase van onze samenwerking ondersteunen.

Soort product/dienst	Kosten
Retourneren van een archiefblok als gegroepeerd bestand aan de zorgdrager	€ 8,61 per strekkende meter
Vernietigen van een archiefblok als gegroepeerd bestand	€ 8,61 per strekkende meter
Het selectief vernietigen van een archief op dossierniveau of doosniveau, inclusief het van de plank of pallet halen van het archiefonderdeel	€ 60,00 per uur
Het opstellen van een voorstel voor vernietiging, wanneer die vernietiging niet al onderdeel uitmaakt van een reguliere bewerking	€ 70,00 – € 80,00 per uur

4.5 Bewerking

Doc-Direkt heeft een lange historie op het gebied van archiefbewerking voor de Rijksoverheid. Doc-Direkt bewerkt de archieven waarvoor u ons opdracht geeft. Een team van experts draagt zorg voor de juiste handelingen en ordeningen volgens een vastgesteld beslisdocument waarin alle afspraken en op te leveren producten staan. Dit document stellen wij voor u op, in overleg met u en het Nationaal Archief.

In dit document wordt bepaald of er bij de bewerking gebruik gemaakt kan worden van bij u reeds aanwezige toegankelijkheidskenmerken (metadata). Hoe hoger die van kwaliteit zijn, hoe sneller de bewerking kan plaatsvinden. In principe zijn er drie mogelijkheden:

- Uw ordening overnemen en de bestaande beschrijvingen gebruiken (evt. aanvullen).
- Uw ordening overnemen, maar nieuwe beschrijvingen maken.
- Een nieuwe ordening en nieuwe beschrijvingen maken.

Bij het maken van een nieuwe ordening en nieuwe beschrijvingen wordt van tevoren bepaald op welke niveau de nieuwe toegankelijkheidskenmerken gemaakt worden. Hoe algemener, hoe sneller de bewerking kan plaatsvinden. Er zijn vier mogelijkheden:

- op archiefniveau (verplicht);
- op rubrieksniveau (verzameling van dossiers);
- op dossierniveau;
- op documentniveau.

Een archief, dat bewerkt wordt bij Doc-Direkt, volgt een specifieke route en kent verschillende bewerkingsniveaus naar gelang de complexiteit van de archiefopbouw en de complexiteit van de bewerkingswerkzaamheden (zie bij Bewerking).

Overige werkzaamheden Bewerken:

Zie ook:

- Wij helpen bij: Wob, AVG of Inzagen
- Wij faciliteren de Hotspot informatie

Werkvoorbereiding

Bewerking kan van start gaan nadat er voor de betreffende bewerking een beslisdocument alsmede een bewerkingsovereenkomst is vastgesteld. Een werkvoorbereider van Doc-Direkt zal uw archief eerst schouwen.

Bewerking

Over het algemeen vindt de bewerking op een van onze locaties plaats. Maar wanneer gewenst, kunnen wij ook op uw locatie de bewerking verzorgen.

Voor de te verrichten werkzaamheden aan het papieren archief hanteren we drie archiefbewerkingsniveaus:

- Archiefbewerkingsniveau 1
Eenvoudige en eenduidige selectie en/of metadatering op dossierniveau. We doen dit op basis van registratiekenmerken die eenvoudig en leesbaar genoeg zijn om een-op-een over te nemen.
- Archiefbewerkingsniveau 2
Complexere selectie en/of metadatering waarvoor enige kennis en inzicht zijn vereist. Metadata kennen we toe op basis van een combinatie van ordenings- en registratiekenmerken.
- Archiefbewerkingsniveau 3
Complexe selectie en/of metadatering waarvoor specialistische kennis en interpretatie zijn vereist. Ook: werkzaamheden zoals projectbegeleiding, de opmaak van een archiefinventaris en de ontwikkeling van een voorstel voor vernietiging.

Intensiteitsverschillen

De bewerkingsniveaus verschillen niet alleen in complexiteit, maar ook in intensiteit. De intensiteit van de bewerking hangt onder meer af van:

- het aantal te nemen unieke selectiebeslissingen per doos of strekkende meter (m1);
- het aantal te registreren kenmerken per dossier;
- het aantal te verwijderen of afzonderlijk te verpakken materialen (nietjes, paperclips, foto's digitale dragers en dergelijke) in de dossiers;
- het opstellen van een beslisdokument.

De mate van complexiteit en intensiteit bepaalt het bijbehorende tariefniveau. Het tariefniveau wordt vooraf aan de offerte vastgesteld. Hiervoor kijken we goed naar de verwachte complexiteit en omvang van de werkzaamheden.

Soort product/dienst	Kosten
Het opstellen van een beslisdocument c.q. archiefbewerkingplan	€ 80,00 per uur
Het uitvoeren van selectiewerkzaamheden (het scheiden van te vernietigen en te bewaren archiefonderdelen)	Op basis van bewerkingsniveau
Het toekennen van metadata aan dossiers	Op basis van bewerkingsniveau
Het materieel verzorgen van de te bewaren archiefonderdelen, conform het Normblad Materiële Verzorging	Op basis van bewerkingsniveau
Het opstellen van een voorstel voor de vernietiging van (op termijn) te vernietigen dossiers. En het opstellen van de bijbehorende vernietigingslijsten (op afgesproken niveau van doos, dossier of stuk)	Op basis van bewerkingsniveau
Het opstellen van een archiefinventaris en eventueel herzien van beslisdocument voor te bewaren dossiers	€ 80,00 per uur
Het voorbereiden van de archiefbewerking aan de hand van een schouw en een beslisdocument	€ 80,00 per uur
Archiefbewerking niveau 1	€ 60,00 per uur
Archiefbewerking niveau 2	€ 62,00 per uur
Archiefbewerking niveau 3	€ 70,00 per uur
Materiële verzorging	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte kosten
Startkosten	Informeel naar de startkosten

Bijlage A: Definities

De meeste van onderstaande definities zijn overgenomen uit de 'Archiefterminologie voor Nederland en Vlaanderen' van de Stichting Archiefpublicaties (tweede druk). Definities die aan andere bronnen zijn ontleend, zijn aangegeven met een asterisk (*).

Niet alle onderstaande definities komen voor in de PDC, maar wel in formats en eindproducten van onze dienstverlening.

Archiefterm	Verklaring of definitie van de term	Synoniem en/of opmerking
Archief	Geheel van archiefbescheiden opgemaakt of ontvangen door een persoon, een groep personen of een organisatie.	
Archiefbeheer	Geheel van normen, plannen, procedures en activiteiten gericht op de archiefvorming, de archiefbewerking, het beheer van de archiefdepots, de daarin berustende archiefbescheiden en het beschikbaar stellen ervan.	'Beheer' (Doc-Direkt onderscheidt het deelproces 'Bewerken' van het deelproces 'Beheer').
Archiefbeheerder	Functionaris belast met het archiefbeheer.	
Archiefbeheersysteem*	Geheel van mensen, methoden, procedures, gegevensverzamelingen, opslag-, verwerkings- en communicatieapparatuur en andere middelen, bestemd tot het beheer van archiefbescheiden.	'Record keeping system' of 'Informatiesysteem'.
Archiefbestand/-deel	Geheel van archiefbescheiden binnen een archief bijeengebracht met een bepaald doel en in onderlinge samenhang te raadplegen bestand waarvan tenminste één archiefstuk deel uitmaakt.	
Archiefbescheiden* (art. 1, onder c Archiefwet 1995)	Bescheiden, ongeacht hun vorm, door de overheidsorganen ontvangen of opgemaakt en naar hun aard bestemd daaronder te berusten. Bescheiden, ongeacht hun vorm, met overeenkomstige bestemming ontvangen of opgemaakt door instellingen of personen, wier rechten of functies op enig overheidsorgaan zijn overgegaan.	
Archiefbewerking	Selectie, ordening en ontsluiting van een archief.	
Archiefblok	Eén of meer archieven en collecties of gedeelten daarvan, dat of die als bewaareenheid in een archiefdepot is of zijn geplaatst.	
Archiefdepot	Ruimte bestemd voor de bewaring van archiefbescheiden.	Deze term is niet synoniem aan het begrip 'archiefruimte' in de Archiefwet (zie hieronder).

Archiefruimte* (art. 1, onder e, Archiefwet 1995)	Een ruimte, bestemd of aangewezen voor de bewaring van archiefbescheiden in afwachting van overbrenging ingevolge art. 12, eerste lid of 13, eerste lid Archiefwet 1995.	
Archiefvormer	Persoon, groep personen of organisatie die zelfstandige archiefvorming of een van zijn of haar activiteiten heeft.	
Archiefvorming	Geheel van procedures en handelingen waarbij archiefbescheiden tot stand komen en in een archief worden opgenomen.	
Archiefzorg	Bestuurlijk verantwoordelijkheid voor het archiefbeheer.	
Beschrijven	Het opsommen van de beschrijvingselementen. Aantekening van het resultaat van de activiteit als onder A. ten aanzien van één archief, een archiefafdeling, een archiefbestanddeel of een archiefstuk.	

Vervolg bijlage A: Definities

Beslisdocument*	Plan voor bewerking van een archief waarbij selectie, ordening en ontsluiting van een archief worden beschreven waarbij de bevindingen uit de schouw worden vertaald in uit te voeren werkzaamheden. In het beslisdocument (BD) wordt aangegeven welke werkzaamheden op welk niveau en met welke doorlooptijd dienen te worden verricht.	
Bewerkings-opslag*	Voor archief dat in bewerking is bij Doc-Direkt worden beheerkosten berekend.	
Beschikbaar stellen*	Tijdelijk ter gebruik of raadpleging afstaan van archiefbescheiden door een archiefbeheerder.	
Depotbeheer	Geheel van normen, plannen, procedures, gericht op de handhaving van de bouwkundige en inrichting technische kwaliteit van een archiefdepot en van de materiële staat van de documenten en hun verpakking, welke daarin berusten.	
Depotlijst	Staat van archiefblokken, aanwezig in een archiefdepot	
DMS	Een documentmanagementsysteem (DMS) of documentbeheersysteem is over het algemeen een opslagplaats of repository waarin beschrijvende metadata van documenten worden opgeslagen die makkelijk zijn terug te vinden aan de hand van de kenmerken, zoals auteur, naam, omschrijving, datum, categorie en status. De documenten zelf kunnen ook in de database worden opgeslagen of op een beveiligde (netwerk)locatie die via de database toegankelijk is.	
Dossier	Archiefbestandsdeel bestaande uit alle archiefbescheiden in één archief die dezelfde zaak betreffen.	
Functioneel Beheer	Is verantwoordelijk voor het tegen aanvaardbare kosten en kwaliteit in stand houden van de gewenste informatievoorziening ten behoeve van de gebruikersorganisatie tijdens de gehele levenscyclus van informatiesystemen.	
Inventaris	Staat van beschrijvingen. Staat van gegevens in archiefbescheiden. Uiteenzetting omtrent context, structuur of gebruiksmogelijkheden van een archief, of archiefbestanddeel.	'Toegang'.
Inventarisatie	Het in toegankelijke staat brengen door de vervaardiging van toegangen en andere hulpmiddelen.	'Ontsluiten'.

Vervolg bijlage A: Definities

Macroselectie	Methode van selectie waarbij een of meer archiefafdelingen van een archief voor hetzij blijvende bewaring, hetzij vernietiging worden aangewezen.	
Materiële staat	Fysieke of chemische gesteldheid van gegevensdragers en de daarop vastgelegde gegevens en hun verpakking.	
Materiële verzorging	Met inachtneming van de eisen die in de Archiefregeling worden gesteld, worden de archiefbescheiden die voor blijvende bewaring in aanmerking komen materieel verzorgd.	
Metagegevens	Gegevens die opgeven: A. wanneer, waar, door wie en hoe documenten zijn opgemaakt, verwerkt en beheerd, en B. wat de technische en logische structuur van documenten is.	'Beschrijvingselement.'
Microselectie	Methode van selectie waarbij gehele archiefbestanddelen binnen een aantal archiefafdelingen van een archiefafdeling voor hetzij blijvende bewaring, hetzij vernietiging worden aangewezen.	
Ontsluit, ontsluiting	Het in toegankelijke staat brengen door het vervaardigen van toegangen en andere hulpmiddelen.	'Toekennen van metagegevens.'
Ordenen, ordening	Rangschikken van archiefbescheiden, archiefbestanddelen en archiefafdelingen binnen een archief overeenkomstig een systeem.	Nader te onderscheiden in fysieke en logische ordening.

Vervolg bijlage A: Definities

Overbrenging	Procedure waarbij een zorgdrager van een overheidsorgaan de archiefbescheiden overdraagt aan de archiefbeheerder van een archiefbewaarplaats. (De archiefzorg gaat hierbij bij het Rijk over van de betreffende vakminister naar de minister van OCW, voor zover laatstgenoemde deze zorg al niet had.)	
Overdracht	Procedure waarbij een archiefbeheerder archiefbescheiden plaatst onder verantwoordelijkheid van een andere archiefbeheerder.	
Plaatsingslijst	Staat van beknopte omschrijvingen van archiefbestanddelen in de volgorde waarin ze materieel zijn gerangschikt onder opgave van de vindplaats.	
Rappelleren*	Activiteiten die tot doel hebben dat archiefbescheiden die tijdelijk zijn uitgeleend aan de zorgdrager, weer terugkomen op de plaats waar deze behoren te zijn.	
Retourneren	Het aan een zorgdrager in beheer teruggeven van archiefbescheiden.	
Schonen	Selectie van voor vernietiging aangewezen archiefbescheiden uit overigens voor bewaring in aanmerking komende omslagen of pakken.	'Uitdunnen'
Selecteren	Geheel van activiteiten gericht op het scheiden van voor blijvende bewaring en voor vernietiging te eniger tijd bestemde archiefbescheiden (ook feitelijke uitvoering).	
Selectielijst	Staat van categorieën archiefbescheiden en archiefbestanddelen die voor blijvende bewaring dan wel voor vernietiging in aanmerking komen, voorafgegaan door een verantwoording, onder opgave van de termijnen na het verstrijken waarvan de vernietiging wel of niet mag plaatsvinden.	Lijst als bedoeld in art. 5 Archiefwet 1995. 'Bewaarlijst.' 'Vernietigingslijst.'
Structureren	Fase van uitvoering, ordening en vormgeving van de aangeleverde archiefbestanden volgens afspraak en/of regelgeving.	
Substitutie	Vervanging of substitutie is het vervangen van archiefbescheiden door reproducties. De reproducties nemen volledig de plaats in van de oorspronkelijke bescheiden.	
Ter beschikkingstelling	Tijdelijke overdracht van archiefbescheiden door archiefbeheerder aan een andere archiefbeheerder op wie taken van de eerste zijn overgegaan.	Beschikbaar stellen.
Toegankelijke staat	Toestand van een archief, archiefafdeling of archiefbestanddeel waarin de archiefbescheiden en de gegevens in de archiefbescheiden binnen redelijke tijd gevonden en raadpleegbaar gemaakt kunnen worden. (relatief begrip).	
Toekennen metadata	Archiefbestanden voorzien van toegankelijkheidskenmerken (metadata) om die bestanden toegankelijk te maken.	

Bijlage B: Betaalprocedure

Afhankelijk van de gemaakte afspraken en de aard en omvang van de werkzaamheden wordt periodiek tijdens de uitvoering van de opdracht en/of na het gereedkomen van de opdracht gefactureerd.

Overwerktoeslagen

Voor werkzaamheden buiten reguliere kantoortijden in Nederland brengen we overwerktoeslagen gescheiden in rekening, conform art. 23 BBRA. De toeslag is tevens van toepassing als standaardproducten buiten kantooruren vallen:

Werk verricht	Op zaterdag en zondag	Op maandag t/m vrijdag
Tussen 00.00 en 06.00 uur	100 %	50 %
Tussen 06.00 en 18.00 uur	50 %	--
Tussen 18.00 en 22.00 uur	50 %	25 %
Tussen 22.00 en 24.00 uur	100 %	50 %

Extra kosten

Toeslagen hebben betrekking op de uurtarieven. Doc-Direkt brengt in voorkomende gevallen extra gemaakte kosten op basis van nacalculatie gescheiden in rekening. Denk aan het door de beveiliging (extra) openen en sluiten van de depots en de wijze van transporteren.

Bijlage C: Toelichting instapcriteria archief opslag, beheer en bewerken

Zowel voor het beheer als voor het opvragen, is het noodzakelijk dat het archief toegankelijk is. Deze toegankelijkheid wordt op verschillende niveaus geaccepteerd. De keuze van opslag heeft invloed op de toegankelijkheid van uw archief en in hoeverre Doc-Direkt een gewenst stuk kan leveren.

Om een archief te kunnen bewerken, is een plaatsingslijst op minimaal dossierniveau noodzakelijk (zie PDC-paragraaf 4.2). Als die niet aanwezig is, wordt deze in overleg op kosten van de zorgdrager gemaakt.

Over het algemeen is er bij organisaties een zogenaamd bronsysteem voorhanden waaruit men de gegevens kan exporteren, die nodig zijn voor het vullen van de bovengenoemde plaatsingslijsten. Dit kan vanuit een Document Management Systeem (DMS), maar ook een database of een Excelbestand kan voldoende zijn. Doc-Direkt kan u ondersteunen met het geautomatiseerd of handmatig opstellen van een plaatsingslijst.

Stuur de plaatsingslijsten naar de digitale postbus:

Doc-Direktplaatsingslijsten@minbzk.nl.

Als er een keuze is gemaakt uit de drie onderstaande mogelijkheden tot opslag dan is dat ook de keuze waarop het opvraagniveau gehanteerd wordt. Als later blijkt dat er een ander opvraagniveau gehanteerd dient te worden, dan zijn de kosten voor de zorgdrager.

Bestand

Het bestand is compleet en voorzien van een benaming, overkoepelende periodisering en aantal strekkende meters. Het archief is verpakt in standaardarchiefdozen (acht per meter) of op pallets verpakt. Als het archief verpakt is in dozen met een ander formaat zullen daar separaat afspraken over worden gemaakt. Daar kunnen handelingskosten aan verbonden zijn, die als maatwerkkosten worden opgenomen.

Doos

Archiefdozen zijn voorzien van een uniek doosnummer aan de hand waarvan zij opvraagbaar zijn en de naam van het archiefbestand waartoe zij behoren.



Dossier

Dossiers bevatten in ieder geval een uniek dossiernummer aan de hand waarvan zij opvraagbaar zijn en de naam van het archiefbestand waartoe zij behoren.

Biologische toets

Om aan de instapcriteria te voldoen, is het archief vrij van biologische vervuiling: schimmels en ongedierte. Van een eventuele toets en maatregelen zijn bewijsstukken voorhanden. Doc-Direkt kan u na een eerste schouw verzoeken om over de staat van de bestanden een biologische toets uit te laten voeren door een daartoe erkend bedrijf. De kosten voor de uitvoering van een toets komen voor rekening van de zorgdrager.

Inpakinstructies

Voorafgaand aan het archieftransport worden er lege rolcontainers of pallets bij u afgeleverd. U heeft vervolgens de tijd om de containers volgens de inpakinstruc-tie te vullen. Ongeacht het aantal verbruikte containers worden alle containers opgehaald. Indien niet alle rolcontainers volgens afspraak retour worden gezonden, zal er een huursom in rekening worden gebracht.

Het formulier met de inpakinstruc-ties kunt u opvragen bij uw relatiebeheerder of downloaden via: <https://www.Doc-Direkt.nl>.

Rolcontainers

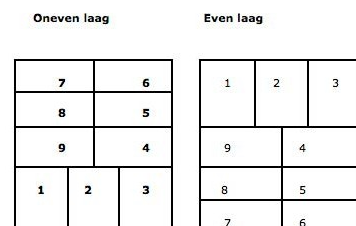
- Eén rolcontainer bevat vijftig dozen, 6,25 strekkende meter.
- Elke rolcontainer wordt voorzien van een olopend nummer.
- De doosnummers worden van hoog naar laag op de rolcontainer geladen. Dus het hoogste doosnummer moet als eerste in de rolcontainer worden geplaatst. En vervolgens worden de dozen van rechts naar links geplaatst.
- Bij alle dozen zijn omschrijvingen aan de voorzijde te zien.
- De dozen worden per laag op de rolcontainer geplaatst.



Pallets

Formaat pallet: 0.80 m breed en 1.20 m lang. Hoeveelheid archief op een pallet: 72 standaard archiefdozen.

- Wijze van opstapelen is negen dozen plat per laag (tekst aan de buitenkant en onderscheid even en oneven laag, zie afbeelding).
- Een pallet mag vanaf de grond niet hoger zijn dan 1.20 m (dat is inclusief pallet).
- Plaatsing op een pallet op basis van beschikbaarheid van palletruimte in de depots van Doc-Direkt.



Bij afwijkende maten kan contact worden opgenomen met de werkvoorbereider van uw account. De manier van aanleveren heeft direct gevolgen voor de opvraagbaarheid van de dossiers.

Bijlage D: Verwerkersafspraken

DE ONDERGETEKENDEN:

1. Afnemersberaad van Doc-Direkt, vertegenwoordigers van de dienstafnemers van Doc-Direkt te dezen vertegenwoordigd door, opdrachtgever Bestuurlijk Overleg (Joop Kruuk) hierna te noemen: **Verwerkingsverantwoordelijke (opdrachtgevers van Doc-Direkt)**,

EN

2. Doc-Direkt, onderdeel van ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties te dezen vertegenwoordigd door, André Dijkhuijs hierna te noemen: **Verwerker**,

hierna gezamenlijk te noemen: **Partijen**;

OVERWEGENDE DAT:

- in het kader van de Dienstverlening door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens in de zin van artikel 4, onderdeel 1, van de Verordening worden verwerkt;
- artikel 28, derde lid, van de Verordening ertoe verplicht dat de Verwerking wordt geregeld in een overeenkomst of andere rechtshandeling die Verwerker ten aanzien van Verwerkingsverantwoordelijke bindt;
- Partijen onderdeel zijn van dezelfde rechtspersoon, zijnde de Staat der Nederlanden, en derhalve geen overeenkomst in de zin van art. 6:213 BW kunnen sluiten;
- Partijen evenwel hun afspraken over het Verwerken van de Persoonsgegevens door Verwerker wenselijk vast te leggen;

KOMEN OVEREEN:

1. Begrippen

De in deze Verwerkersafspraken vermelde, met een hoofdletter geschreven begrippen, hebben de volgende betekenis:

- 1.1 Betrokkene: degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
- 1.2 Dienstverlening: de dienstverleningsafspraken zoals omschreven in meest recente versie van de Producten en Diensten Catalogus (PDC) Doc-Direkt.
- 1.3 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
- 1.4 Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die Verwerker in het kader van de Dienstverlening ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.
- 1.5 Verordening: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van de Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
- 1.6 Verwerkersafspraken: deze afspraken.

- 1.7 Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen in het kader van de Dienstverlening met betrekking tot Persoonsgegevens, of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

2. Voorwerp van deze Verwerkersafspraken

- 2.1 Deze Verwerkersafspraken regelen de Verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker in het kader van de Dienstverlening.
- 2.2 De aard en het doel van de Verwerking, het soort Persoonsgegevens en de categorieën van Persoonsgegevens, Betrokkenen en ontvangers worden door de individuele verwerkingsverantwoordelijke vastgesteld en bijgehouden.
- 2.3 Partijen spannen zich gezamenlijk in voor het treffen van maatregelen om te voldoen aan de vereisten van de wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens.

3. Inwerkingtreding en duur

- 3.1 Deze Verwerkersafspraken treden in werking op het moment waarop sprake is van de dienstverlening aan de afnemers.
- 3.2 Deze Verwerkersafspraken eindigen niet dan nadat en voor zover Verwerker alle Persoonsgegevens overeenkomstig afspraak 10 heeft gewist of terugbezorgd.

4. Omvang verwerkingsbevoegdheid Verwerker

- 4.1 Verwerker Verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke behoudens afwijkende wettelijke voorschriften die op Verwerker van toepassing zijn.
- 4.2 Indien een instructie als bedoeld in het eerste lid naar het oordeel van Verwerker in strijd is met een wettelijk voorschrift inzake gegevensbescherming, stelt hij Verwerkingsverantwoordelijke daarvan voorafgaand aan de Verwerking in kennis.
- 4.3 Indien Verwerker op grond van een wettelijk voorschrift Persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking, tenzij een wettelijk voorschrift deze kennisgeving verbiedt.
- 4.4 Verwerker heeft geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens.

5. Beveiliging van de Verwerking

- 5.1 Verwerker treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in specifieke verwerkersafspraken tussen Verwerker en een opdrachtgever als zijnde Verwerkingsverantwoordelijke (zogenoemd bijlage 2).
- 5.2 Indien en voor zover Verwerkingsverantwoordelijke daarom uitdrukkelijk schriftelijk verzoekt, treft Verwerker aanvullende maatregelen met het oog op de beveiliging van de Persoonsgegevens.
- 5.3 Verwerker Verwerkt Persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van Verwerkingsverantwoordelijke en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

- 5.4 Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige Verwerkingen van Persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen zoals genoemd in het eerste en tweede lid.
- 5.5 Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de Verordening.

6. Geheimhouding

Verwerker is gehouden tot geheimhouding van alle Persoonsgegevens en informatie die hij als uitvloeisel van de Dienstverlening Verwerkt, behoudens in zoverre die Persoonsgegevens of informatie klaarblijkelijk geen geheim of vertrouwelijk karakter hebben, dan wel reeds algemeen bekend zijn.

7. Subverwerker

- 7.1 Bij het uitvoeren van de Dienstverlening maakt Verwerker slechts na schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke gebruik van de diensten van een andere verwerker.
- 7.2 Wanneer Verwerker een andere verwerker binnen de Staat der Nederlanden inschakelt om ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkingsactiviteiten te verrichten, worden aan deze andere verwerker dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die welke in deze Verwerkersafspraken zijn opgenomen.
- 7.3 Wanneer een andere verwerker buiten de Staat der Nederlanden wordt ingeschakeld om ten behoeve van verwerkingsverantwoordelijke verwerkingsactiviteiten te verrichten, dan moet met deze verwerker een verwerkersovereenkomst worden afgesloten.

8. Bijstand vanwege rechten van Betrokkene

Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke bijstand bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III van de Verordening vastgelegde rechten van de Betrokkene te beantwoorden.

9. Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

- 9.1 Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, overeenkomstig de afspraken zoals vastgelegd in specifieke verwerkersafspraken tussen Verwerker en een opdrachtgever als zijnde Verwerkingsverantwoordelijke (zogenoemd bijlage 3).
- 9.2 Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke ook na een melding op grond van het eerste lid over ontwikkelingen betreffende de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.

10. Terugbezorgen of wissen Persoonsgegevens

Na afloop van de Dienstverlening draagt Verwerker, naar gelang de keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, zorg voor het terugbezorgen aan Verwerkingsverantwoordelijke of het wissen van alle Persoonsgegevens. Verwerker verwijderd kopieën, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.

11. Informatieverplichting en controle

- 11.1 Verwerker stelt alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze Verwerkersafspraken zijn en worden nagekomen.
- 11.2 Verwerker rapporteert periodiek met een frequentie van eenmaal per jaar aan Verwerkingsverantwoordelijke over de door Verwerker genomen maatregelen aangaande de getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en eventuele aandachtspunten dan wel verbeterplannen daarin.

- 11.3 Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan controles door of in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke.

12. Geschil

- 12.1 Een partij die meent dat een geschil bestaat, deelt dat mede aan de andere partij en treedt daarmee in overleg.
- 12.2 Indien het overleg tussen Partijen niet tot overeenstemming leidt, treedt het tussen Partijen geldende escalatiemodel in werking.

Bijlagen

De (meest recente versie van de) verwerkersafspraken worden met alle afnemers van Doc-Direkt gemaakt en in het Bestuurlijk Overleg bekrachtigd namens het afnemersberaad van Doc-Direkt. Deze afspraken treden in werking op het moment waarop sprake is van dienstverlening door Doc-Direkt aan een afnemer en zijn daarmee integraal onderdeel van dienstverleningsafspraken.

Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke het model verwerkersafspraken dekkend acht, wordt het vastgestelde model onverkort gebruikt. Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke van mening is dat specifieke afspraken met Doc-Direkt als verwerker nodig zijn, is het model uitgebreid met bijlagen. Iedere bijlage is afzonderlijk te beheren. Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke bepaalt dat afspraken met Doc-Direkt betreffende de verwerking van persoonsgegevens aanvulling behoeven, dan is het mogelijk om een bijlage afzonderlijk te herzien en te ondertekenen.

Aldus bekrachtigd in het Bestuurlijk Overleg in december 2018.