



Doc-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

# Producten- en dienstencatalogus



2022

# Inhoud

Colofon	3
<b>1. Algemeen</b>	<b>4</b>
1.1 Voorwoord	4
1.2 Opzet producten- en dienstencatalogus	6
1.3 Structuur van de PDC	7
1.4 Uitgangspunten	7
1.5 Specificaties: tarieven en offerteproces	8
1.6 Terugkoppeling	8
<b>2. Onze modules voor digitale zakelijke diensten</b>	<b>9</b>
2.1 Input zakelijke diensten	10
2.2 Throughput zakelijke diensten	12
2.3 Output zakelijke diensten	22
<b>3. Wij leveren archief- en bibliotheekdiensten</b>	<b>23</b>
3.1 Wij bieden bibliotheekdiensten	23
<b>4. Onze analoge producten en diensten</b>	<b>24</b>
4.1 Van papier naar digitaal	24
4.2 Opslag en beheer	24
4.3 Instapcriteria en toegankelijkheid archief	26
4.4 Ondersteuning bij retourneren, vernietigen of uithuizen archief	29
<b>5. Bewerking</b>	<b>30</b>
Werkvoorbereiding	30
Bewerking	30
Intensiteitsverschillen	31
<b>Bijlage A:</b> Tarieven Services Digitale Informatiehuishouding	32
<b>Bijlage B:</b> Definities	34
<b>Bijlage C:</b> Betaalprocedure	38
<b>Bijlage D:</b> Toelichting instapcriteria archief opslag, beheer en bewerken	39
<b>Bijlage E:</b> Verwerkersafspraken	41

## Colofon

### Uitgave

Dit is een uitgave van Doc-Direkt, onderdeel van het directoraat-generaal 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](http://www.Doc-Direkt.nl) of op het Rijksportaal (BZK/DGVBR/Doc-Direkt).

### Contactgegevens:

Voor vragen over onze producten en diensten kunt u contact opnemen met: [Doc-DirektRelatiebeheer@minbzk.nl](mailto:Doc-DirektRelatiebeheer@minbzk.nl) of 06-52 41 15 12 / 06-52 41 15 13

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 informatie-management 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 ondersteunen

Ons doel is om u op het gebied van uw informatiehuishouding te ondersteunen op een deskundige en professionele wijze. Wij bieden een volledige dienstverlening, waarbij we nauw samenwerken met de verschillende ketenpartners zoals het Nationaal Archief en SSC -ICT. Onze oplossingen zijn altijd op basis van de geldende wet- en regelgeving en voldoen aan de eisen van de rijksoverheid. U komt daardoor niet voor vervelende verrassingen te staan.

Doc-Direkt is continu in beweging om een zo hoogwaardig en relevant mogelijk aanbod te ontwikkelen. Jaarlijks verbeteren we onze PDC met aanpassingen en aanvullingen. We informeren onze opdrachtgevers hierover.

### Doc-Direkt in vogelvlucht

Als dé expert op het gebied van informatiehuishouding bieden we een breed dienstenpakket aan. [Bekijk onze animatie](#). Daarin nemen we de kijker in vogelvlucht mee langs alle werkzaamheden die wij uitvoeren. De cijfers in de animatie zijn gebaseerd op 2019. We zijn trots op het feit dat wij met ons brede aanbod het digitaal werken en de informatiehuishouding van de rijksoverheid van A tot Z ondersteunen.

## Wij zijn Doc-Direkt



## Dienstverlening trends en actueel in deze catalogus

In deze producten- en dienstencatalogus (PDC) vindt u een beschrijving van ons rijksbrede aanbod voor het jaar 2022. 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 2022 meer informatie vinden over onder andere:

### 1. Digitale diensten en producten die we aanbieden als dienst

Doc-Direkt biedt digitale diensten als module en integraal aan. Vanaf dit jaar voert Doc-Direkt, voor de afdeling Digitale Informatiehuishouding (DI), een nieuwe kostprijsmethodiek in. Belangrijkste uitgangspunt is de kosten zo eerlijk mogelijk te verdelen over onze afnemers. Daarnaast worden de producten en diensten per module aangeboden, wat meer keuzemogelijkheid betekent. De totale kosten worden verdeeld over het aantal afnemers op basis van individuele arbeidsrelaties (IAR's) of gebruikers van een dienst of product. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de grootte van de organisatie of een onderdeel ervan.

Als u voor onze digitale producten en diensten kiest, hoeft u geen aanbestedingstraject te volgen of met afzonderlijke partijen om tafel.

### 2. Adviespool

Doc-Direkt levert adviseurs op basis van de KWIV-profielen die raakvlakken hebben met informatiehuishouding. Bijvoorbeeld:

- Adviseurs
- Ondersteuners t.b.v. de implementatie van onze digitale producten
- en het doorgronden, doorzoeken en op maat toegankelijk maken van complexere informatiebronnen en –domeinen ten behoeve van verzoeken in het kader van de wettelijke verplichtingen (wob/woo en parlementaire enquêtes).

### 3. Informatiespecialisten voor complexe zoekvragen

De Informatiespecialisten van Doc-Direkt helpen en ondersteunen u bij het benutten van de applicatie Zoek en Vind voor het terugvinden en inzichtelijk maken van relevante informatie uit (meerdere) bronnen. Samen met u verkennen ze de vraag, ontwerpen ze een zoekstrategie en leveren ze informatie op maat in virtuele dossiers. In verschillende trajecten heeft deze ondersteuning zijn waarde al bewezen, bijvoorbeeld bij parlementaire onderzoeken, maar ook bij vraagstukken waarin besluitvorming moest worden gereconstrueerd.

### 4. Website, social media en e-mail archivering

#### *Website archivering*

Voor het archiveren van websites zijn een aantal richtlijnen als verplicht aangemerkt voor overheidsorganisaties. Zorgen dat rijkswebsites hieraan voldoen, draagt bij aan de kwaliteit van het webarchief. Doc-Direkt biedt een dienst aan waar de kwaliteit van het webarchief getoetst wordt. Deze toets het webarchief op een aantal cruciale punten van iedere website. Hiermee wordt inzichtelijk welke onderdelen niet of moeilijk geharvest (gearchiveerd) kunnen worden. Er wordt een controle uitgevoerd of interactieve elementen als rekenmodules, video's en het navigeren in de gearchiveerde website correct werkt. Doc-Direkt toetst of alle inhoud van een webpagina correct wordt gearchiveerd en weergegeven. Er wordt gecontroleerd of de juiste websites gearchiveerd worden en of er websites zijn die ontbreken. Tot slot onderhoudt Doc-Direkt het contact met de

archieffleverancier over eventuele aanpassingen of technische oplossingen. Door middel van deze dienst weet u zeker dat het webarchief aan de richtlijnen voldoet.

#### *Sociale media archivering*

Om Rijksorganisaties te ondersteunen bij het duurzaam toegankelijk maken van sociale media, is het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI) het project Archiveren sociale media bij het Rijk gestart. Centraal staat het bundelen van kennis, het ontwikkelen van informatieproducten en het uitwerken van een geschikte methodiek voor het duurzaam toegankelijk maken van sociale media bij de Rijksoverheid. Als onderdeel van dit project heeft het RDDI alle sociale media berichten van het kabinet-Rutte III veiliggesteld bij Doc-Direkt. In samenwerking met RDDI wordt onderzocht hoe data afkomstig van sociale media wordt ontsloten en door Doc-Direkt aan de departementen kan worden aangeleverd.

#### *E-mail archivering*

Binnen de rijksoverheid wordt onderzocht welke voorziening gebruikt gaat worden voor het realiseren van e-mail archivering. Doc-Direkt zal een belangrijke rol hierin krijgen als archieffleverancier van de rijksoverheid. In samenwerking met ICT-leveranciers wordt onderzocht waar deze voorziening volgens de eisen uit de handreiking email archivering aan moet voldoen. Er wordt onderzocht wat de taken rondom email archivering zijn en waar de knip komt te liggen tussen technisch beheer van ICT-leverancier en het functioneel beheer van Doc-Direkt.

#### **Interesse? Zo werkt het**

Valt uw organisatie binnen de rijksoverheid? Dan kunt u ons aanbod 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 dienstverleningsafspraken (DVA), DAP (Dossier Afspraken en Procedures) of SLA (Service Level Agreement) 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](http://www.Doc-Direkt.nl) of het Rijksportaal (BZK/DGVBR/Doc-Direkt). Of stuur een e-mail naar [Doc-DirektRelatiebeheer@minbzk.nl](mailto:Doc-DirektRelatiebeheer@minbzk.nl)

## **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. Elk product en elke dienst is apart beschreven. Daarbij noemen we ook de kosten die we voor deze producten en diensten in rekening brengen.

Het gaat in deze PDC om standaarddienstverlening. Ook 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 dienstverleningsafspraken.

### 1.3 Structuur van de PDC

Deze PDC bestaat uit meerdere hoofdstukken die gaan over onze dienstverlening. In het eerste hoofdstuk worden de diensten en producten op digitaal gebied toegelicht. 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 (onder andere 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 B). Informatie over onze voorwaarden, facturatie, procedures en processen zijn opgenomen in de bijlagen.

#### 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 de kosten of het uurtarief gebaseerd worden. In de tabel staat ook hoe je een product of dienst moet aanvragen. Die manier van aanvragen 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 (eventueel)	
Bijzonderheden	
Servicepakket	
Uurtarief	

### 1.4 Uitgangspunten

Op de producten en diensten in deze PDC is de actuele wet- en regelgeving voor 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.

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 door onvoorziene omstandigheden niet aan kunnen voldoen, is er een zogenaamde ‘bijzondere situatie’ die eigen afspraken vereist. Daarover gaan we dan zo snel mogelijk met u in gesprek.

#### Financiële aspecten

De PDC 2022 van Doc-Direkt ontleent zijn uurtarieven aan de PDC 2021, die zijn geïndexeerd met 3procent. De genoemde tarieven in de PDC voor 2022 zijn vastgesteld door de directeur -generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR), als gedelegeerd eigenaar van Doc-Direkt.

Daarnaast bieden wij onze digitale producten en diensten modulair aan op basis van een nieuwe kostprijsmethodiek.

## 1.5 Specificaties: tarieven en offerteproces

### Elementen van tarieven

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

- Standaardtarief afgestemd op niveau dienstverlening;
- tarieven voor vaste handelingen of diensten;
- doorbelasting van gemaakte kosten, bijvoorbeeld voor materiaal;
- tarieven op basis van eenheden.

In het geval van tarieven voor onze digitale dienstverlening kunt u in Bijlage A de tarieven nalezen.

### Offerteproces (beschrijven in stappen)

Voor de totstandkoming van een offerte zijn vaak één of meerdere adviesgesprekken en/of invoeringsanalyses nodig. Deze kosten vindt u terug in de offerte.

Als u onverhoopt niet akkoord gaat met de offerte en samenwerking, dan worden enkel de gemaakte startkosten aan u doorbelast.

Startkosten zijn alle kosten die gemaakt worden door medewerkers van Doc-Direkt en/of van haar partners om tot een correcte offerte te komen.

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, evenals een invoeringsanalyse. Bij dat laatste wordt gekeken wat er nodig is voor de technische invoering van hetgeen u wilt. Soms maken wij hierbij gebruik van externe consultants waarvoor een ander tarief wordt berekend. Informeer naar onze beginkosten als u een offerte aanvraagt. Onze relatiebeheerders geven u graag meer informatie.

## 1.6 Terugkoppeling

Uw terugkoppeling draagt bij aan een voortdurende verbetering van onze dienstverlening. Als u tevreden bent, horen wij dit natuurlijk graag en zorgen we ervoor dat uw compliment bij de juiste afdeling terechtkomt. Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, laat dit dan ook weten. Dan gaan we met u in gesprek om tot een goede oplossing te komen.

U kunt uw terugkoppeling aan ons doorgeven via uw relatiebeheerder. Of u kunt uw reactie kenbaar maken door een e-mail te sturen naar: [Doc-Direktrelatiebeheer@minbzk.nl](mailto:Doc-Direktrelatiebeheer@minbzk.nl).

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



## 2. Onze modules voor digitale zakelijke diensten

Samen met u richten wij uw digitale organisatie in. Doc-Direkt biedt een breed scala aan digitale producten en diensten die het digitaal werken ondersteunen. Als afnemer kunt u zelf kiezen om modules los of in combinatie af te nemen.

De zakelijke diensten zijn onderverdeeld in drie verschillende segmenten: input, throughput en output. Per segment bieden wij verschillende modules aan. Zo kunt u bijvoorbeeld alle modules kiezen om uw organisatie papierloos te laten werken.

Een toelichting per segment vindt u in onderstaand overzicht.

Zakelijke diensten	Omschrijving	Producten
Input gestuurde zakelijke diensten	Onder 'input' vallen alle processen die te maken hebben met het invoeren en verwerken van gegevens door Doc- Direkt. De gegevens kunnen analoog (papier) of digitaal zijn. Gegevens kunnen ook via bijvoorbeeld een geïmporteerd digitaal bestand uit het DMS Digidoc worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevensinvoer en – verwerking</li> <li>• Import Digitale Bestanden (DMS – Digidoc)</li> </ul>
Throughput gestuurde zakelijke diensten	Onder 'throughput' vallen alle producten of diensten waarbij gegevens verwerkt worden of waar er met gegevens wordt gewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DMS</li> <li>• Registratie &amp; Recordmanagement DMS</li> <li>• Informatie- &amp; Expertdiensten Adviesdiensten</li> <li>• Sjabloongenerator</li> <li>• Big Data Analytics Platform</li> <li>• Digitale Handtekening</li> <li>• Mais Flexis</li> <li>• Doc-Direkt Filetransfer</li> </ul>
Output gestuurde zakelijke diensten	Onder de 'output' zakelijke diensten vallen alle processen waarbij wij voor u gegevens uit systemen verplaatsen, versturen, uitplaatsen, overbrengen of vernietigen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postverzending</li> <li>• Digitaal uitplaatsen &amp; overbrengen</li> <li>• Digitaal vernietigen</li> </ul>

### Kostenopbouw modulaire producten

Het voordeel van onze modulaire producten en diensten is dat u zelf bepaalt wanneer u een nieuwe module voor digitaal werken inzet. Hierbij adviseren wij u over de benodigde modules en maken we samen een plan voor de invoering van de gekozen module(s). Voor alle modules zijn wij uw aanspreekpunt en partner. Bij het aanbieden van onze modulaire producten en diensten werken wij samen met de verschillende departementen en de markt, met als doel toekomstbestendige applicaties te bieden tegen zo laag mogelijke kosten. Wij streven naar het integreren van onze

applicaties in de diverse systemen die de rijksoverheid heeft. Neem contact op met ons als u twijfelt of uw software, systeem of applicatie geïntegreerd kan worden met onze digitale dienstverlening.

### **Zorgvuldige verkenning**

Het eerste contact heeft u met onze relatiebeheerder. Een eventueel vervolg is met de digitale experts van Doc-Direkt. Zij verkennen uw wensen verder met u en uw technisch specialisten en gaan dieper in op de technische vereisten of specificaties. Op basis van de uitkomst van deze gesprekken doen wij u een voorstel.

### **Projecten**

Aan de hand van de technische of organisatorische complexiteit kan het wenselijk zijn om te kiezen voor een projectmatige aanpak. Dit bepalen we in goed overleg met de klant.

### **Servicepakketten**

Wij bieden naast de standaard dienstverlening operationeel houden van de bestaande producten digitale producten servicepakketten aan. Het betreft hier altijd servicepakketten met de looptijd van het desbetreffende boekjaar. De servicepakketten kunt u zien als 'strippenkaart' met de omvang van een vast aantal uren. In het servicepakket kunnen we aanvullende diensten opnemen zoals gebruikersondersteuning of technische ondersteuning op de integratie met de klantomgeving. 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.

## **2.1 Input zakelijke diensten**

### **2.1.1 Analoge inbreng gegevensinvoer en -verwerking**

Doc-Direkt heeft meerdere scanafdelingen die uw scanwerkzaamheden kunnen uitvoeren of overnemen als het in eigen beheer is. De scanafdelingen verwerken naast de dagelijkse inkomende documenten van verschillende ministeries ook informatie van diverse opdrachtgevers door middel van scanklaar maken, scannen, registreren, metadateren en distribueren, archiveren en verzenden. Naast de inkomende documenten kunnen we ook specifieke scanwerkzaamheden uitvoeren op projectbasis.

Doc-Direkt levert de gewenste scanvoorzieningen als totaaloplossing met benodigde software, hardware, werkplekken en bemensing.

#### *Kofax Total Agility (KTA)*

Met het Kofax Total Agility (KTA) zakelijke proces automatiseringsplatform kunt u al uw inkomende informatie en bedrijfsprocessen stroomlijnen. Zo kunt u bijvoorbeeld:

- verschillende aftakkingen in de werkstroom inzetten;
- automatisch berichten/documenten genereren;
- toevoegen of verrijken van metadata met behulp van data uit andere bronnen.

Met KTA heeft u een schaalbaar (hoge volumes), flexibel en gebruiksvriendelijk procesinstrument, dat u eenvoudig kunt controleren en bijsturen. Daarnaast bent u ook in staat om informatie snel terug te vinden.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening/modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatiseren van repeterende handelingen/ bedrijfsprocessen en daarmee bereiken van kortere doorlooptijden en hoge volumes</li> <li>• Proces geautomatiseerd herhaalbaar en daardoor onafhankelijk van werktijden (24/7)</li> <li>• Automatische routing</li> <li>• Automatiseren van vooraf genoemde controle en beheer van informatie gestuurde werkprocessen</li> <li>• Informatie en documenten snel en eenvoudig terug te vinden vanuit meerdere toepassingen</li> </ul>

#### Robotic Process Automation (RPA)

Voor veel voorkomende repeterende standaardhandelingen, kunt u Kofax Kapow inzetten. Met dit RPA-instrument worden eenvoudige en terugkerende handelingen geautomatiseerd en desgewenst non-stop doorgevoerd (24/7) door de softwarerobot. Hierdoor werkt u niet alleen efficiënter, het gebruik van Kofax Kapow zorgt voor een foutmarge die nagenoeg nihil is.

#### Kofax-en hardwareleverancier

Doc-Direkt is de rijksbrede aanbieder op het gebied van Kofax -scanlicenties. Wij regelen de administratie en organisatie rondom het inkopen van nieuwe Kofax-licenties en het beheren of onderhouden van bestaande Kofax-licenties. De kosten voor de licentie en het onderhoud brengen wij in rekening bij onze afnemers.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening/Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van scanwerkzaamheden</li> <li>• Invoeren van een scanvoorziening</li> <li>• Rijksbrede Kofax- en scanhardwareleverancier</li> <li>• Automatiseren van repeterende handelingen/ bedrijfsprocessen</li> <li>• Automatische routing</li> </ul>
Servicepakket	Ja
Tarief	Zie bijlage A
Uurtarief externe leverancier <sup>1</sup>	€ 100,00 – € 200,00 per uur (indien nodig stellen we een aparte offerte op)

#### 2.1.2 Invoer Digitale Bestanden (DMS/ Digidoc)

Onze DMS-medewerkers registreren en plaatsen uw documenten door middel van de handige invoerfunctionaliteit die Digidoc biedt. De documenten kunnen op verschillende manieren worden ingevoerd, bijvoorbeeld vanaf de netwerkschijf of een externe gegevensdrager. Neem contact op met onze relatiebeheerders voor meer informatie over dit product.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening/ Modulair
Omschrijving	• DMS Digidoc import functionaliteit
Tarief	Zie bijlage A

<sup>1</sup> Tarieven externe leverancier zijn inclusief btw en kunnen onderhevig zijn aan fluctuaties, wij rekenen altijd het actuele tarief

## 2.2 Throughput zakelijke diensten

### 2.2.1 Document Management Systeem (DMS)

Doc-Direkt ondersteunt digitaal werken. Naast het aanbieden van het Document Management Systeem (DMS), beheren en onderhouden wij het ook voor u.

Het systeem dat wij aanbieden is Digidoc. Digidoc is verkrijgbaar als desktop- of als onlinevariant in de 'cloud': Digidoc Online.

De onlinevariant biedt de belangrijkste functionaliteiten om plaats- en tijdonafhankelijke documenten te kunnen raadplegen of te bewerken in de werkstroom of parafenlijn. Hiermee is het stukkenbeheer (online) toegankelijk op elk apparaat (Ipad, Iphone, Android telefoon, Chromebook).

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	Documentmanagementsysteem ter ondersteuning van: <ul style="list-style-type: none"><li>• digitaal werken en archiveren;</li><li>• documentmanagement</li><li>• online variant: apparaat onafhankelijk beschikbaar</li></ul>
Tarief	Zie bijlage A

### 2.2.2 Registreren en beheren DMS

Het team DMS verzorgt het registreren van inkomende stukken en het uitvoeren van het dagelijkse dossierbeheer in het DMS.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registratie/validatie inkomende post DMS</li><li>• Documentmanagement</li><li>• Onderhouden dossierstructuur</li></ul>
Tarief	Zie bijlage A

### 2.2.3 Informatiespecialisten & expertdiensten

Met onze jarenlange ervaring en deskundigheid op het gebied van archivering en informatiehuishouding ontzorgen wij u. Zo helpen wij u bij een nog betere inzet van alle processen, structuren, mensen, middelen en procedures rondom uw informatiehuishouding. Dit doen we zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau. Onze adviseurs, informatiespecialisten en DMS-experts ondersteunen u graag. Dit doen zij zowel voor de papieren als voor de digitale documentaire informatiehuishouding.

#### *Informatiespecialisten en DMS-experts*

DMS-experts ondersteunen uw organisatie bij het optimaal invoeren en gebruiken van uw DMS. Naast deze experts heeft Doc-Direkt sinds 2019 ook informatiespecialisten in dienst. Onze informatiespecialisten helpen u bij het doorgronden, doorzoeken en toegankelijk maken van complexere informatiebronnen en -domeinen voor een specifiek vraagstuk. Met hun specialistische kennis en vaardigheden zullen zij elke informatievraag doorgronden en omzetten in relevante zoekvragen. Deze dienst wordt standaard geleverd na de inzet van de applicatie Zoek en Vind (zie onze complementaire dienst BDAP bij 2.2.6 hieronder). In maatwerkafspraken kan deze dienst ook ingezet worden in uw eigen 'enterprise search applicatie'.

Als onderdeel van een aanvullend servicepakket zal bij omvangrijkere en/of complexere onderzoeken de (maatwerk) inzet van zoekspecialisten, het toegankelijk maken van bronnen de coördinatie van andere diensten van Doc-Direkt begeleid worden door een adviseur als intern projectleider. Deze adviseur zal ook optreden als uw primaire adviseur over het vormgeven en uitvoeren van uw verantwoordingsproject. De inzet van onze producteigenaar Ondersteuning Verantwoordingsprocessen voor ad hoc advies is aanvullende voorzien bij parlementaire enquêtes e.d.

Deze dienst is met name interessant als u te maken krijgt met het vindbaar en duurzaam toegankelijk maken van bijvoorbeeld 'hotspot' informatie, grote Wob/Woo-verzoeken en/of informatie rondom een parlementaire enquête.

Om alle relevante informatie te vinden, is het van belang om bronnen zoals netwerkschijven, documentsystemen, e-mailservers goed te kunnen doorgronden en toegankelijk te maken. Waar in het verleden bij archivering werd uitgegaan van "georganiseerde verzamelingen in structuren", hebben we nu steeds meer te maken met ongeorganiseerde en versnipperde informatie die in verschillende bronnen beschikbaar kan zijn.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening/ Modulair
Omschrijving	Ondersteuning en advies bij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• invoeren, inrichten en/of gebruik van het DMS;</li> <li>• ondersteunen bij archiefstructuur, rechtenstructuur;</li> <li>• gebruikersondersteuning (floorwalker);</li> <li>• het op maat leveren van informatie;</li> <li>• ondersteunen bij het zoeken naar informatie voor parlementaire enquêtes en WOB-verzoeken;</li> <li>• advies bij archiveren en inventariseren.</li> </ul>
Servicepakket	Ja
Tarief	Zie bijlage A

#### 2.2.4 Adviesdiensten

Doc-Direkt levert I-adviseurs die raakvlakken hebben met informatiehuishouding. Voorbeelden van rollen zijn: projectleiders en adviseurs. Daarnaast ondersteunen we bij het implementeren van onze digitale producten. Ook leveren we een bijdrage aan het doorgronden en inzichtelijk maken van complexere informatiebronnen en -domeinen ten behoeve van voldoen aan de wettelijke verplichtingen.

Algemeen advies:

- Analyse van werkprocessen
- Transitie van papier naar digitaal
- Opstellen van een besluit digitale vervanging (vervangingsbesluit)
- Innovatieve werkwijzen op het gebied van digitale informatiehuishouding
- Overbrengen van een digitaal archief naar het Nationaal Archief

Ondersteunen en advies over onze producten:

- Implementatie, inrichting en/of gebruik van verschillende producten
- Ondersteuning bij archiefstructuur e/o rechtenstructuur binnen een Document Management Systeem (DMS)
- Gebruikersondersteuning
- Advies op maat
- Advies bij archivering en inventarisatie

Adviseren en uitvoering geven aan WOB/WOO- en AVG-verzoeken:

- Adviseren met betrekking tot openbaarheidsvraagstukken en o.a. motivering aangaande Anonimiseringen
- Begeleiden van de afnemer bij de voortgang van de WOB/WOO- en AVG-procedure
- Uitvoeren en begeleiden van archief inzagen voorafgaand aan WOB/WOO- en AVG-verzoeken
- Faciliteren van inzage in het archief (toezicht houden, ruimte beschikbaar stellen, communiceren met klant en de Juridische afdeling)
- Maken van inventarislijsten voor archief inzagen van stukken die mogen worden ingezien
- Maken van verklaring voor inzage documenten
- Vastleggen van de voortgang met betrekking tot o.a. tijdige afhandeling van de verzoeken

*Pakket: Verkenning, Analyse en Advies*

U kunt een team van Doc-Direkt inzetten om binnen enkele weken (ca. vier a vijf) een verkenning/ analyse uit te voeren van de staat van de Informatiehouding voor een bepaald (meestal politiek en/ of maatschappelijk gevoelig) thema in uw organisatie:

- Wie zijn de betrokkenen bij het thema (organisatorisch landschap)?
- Waar is de informatie opgeslagen (technisch landschap)?
- Is die informatie vindbaar en voor wie (autorisatie landschap)?
- Welke zoektermen zijn voor dit thema relevant?
- Is de informatie duurzaam toegankelijk?

Het eindproduct voor u zal een analyse, inclusief advies en offerte, bevatten over te nemen maatregelen om op korte termijn knelpunten op te lossen, om o.a.:

- Toegankelijkheid van de (meest belangrijke) informatie te vergroten;
- Versnippering van opslag te verminderen;
- Duurzaam beheer te vergroten;
- Medewerkers te ondersteunen bij hun rol in de IHH.

Hierbij moet u dan bijvoorbeeld denken aan:

- het centraal doorzoekbaar maken van specifieke databases, netwerkschijven en mailboxen,
- herordenen van dataverzamelingen,
- op basis van selectielijsten voordragen van documenten voor vernietiging of vervroegde openbaarmaking en/of,
- aan het veiligstellen van gegevens die in verouderde en/of moeilijk toegankelijke systemen bewaard worden.

Doc-Direkt heeft hiervoor per 2022 twee teams beschikbaar:

- een team bestaand uit circa 4 medewerkers, niveau schaal 11
- Begeleiding door één senior projectcoördinator, niveau schaal 12

De teams worden verder ondersteund door adviseurs op het gebied van:

- Archivistiek, door een samenwerking met het Nationaal Archief, Tweedelijnsadviseur (niveau schaal 12)
- Juridische aspecten, door een samenwerking met HBO-instellingen en/of universiteiten, Rechtenstudent (niveau schaal 10)

In recente interdepartementale afstemming staat deze dienst ook bekend onder de naam 'Vliegend Woo- Enquêteteam'.

Soort product/dienst	Maatwerk
Omschrijving	Verkenning, Analyse en Advies voor specifiek thema door een Vliegend Woo- Enquêteteam:  Inzet als voorzorg/voorbereiding op grotere informatie en/of documentverzoeken vanuit Woo en/of Kamer.
Uurtarief	Uurtarieven € 98,00 – € 106,00. <i>[Voor 2022 wordt een deel van de inzet mogelijk betaald uit algemene middelen. Vraag onze relatiebeheerders naar de laatste stand.]</i>

### 2.2.5 DocGen: dé huisstijlgenerator van het Rijk

De documentgenerator die we rijksbreed aanbieden, is DocGen. Het biedt koppelingsmogelijkheden met andere systemen zoals DMS (Digidoc, Digijust) en Sharepoint en helpt gebruikers bij het aanmaken van documenten in de rijkshuisstijl. Denk hierbij aan documenten zoals brieven, notities, presentaties en memo's. DocGen genereert automatisch het gewenste document in de rijkshuisstijl met in het logo de naam van het desbetreffende departement of onderdeel. Dit biedt een hoog gebruiksgemak: de gebruiker hoeft zich enkel op de inhoud te richten en niet meer op de vormgeving.

DocGen geeft automatisch de juiste metadata mee, zodat het document vindbaar is. De gebruiker heeft de mogelijkheid om handmatig zelf nog metadata toe te voegen, zoals afzender, onderwerp etc.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening/ Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• standaard sjablonen in huisstijl van de rijksoverheid;</li> <li>• bouwen van sjablonen (offerte), gebruiksgemak en veel verschillende soorten sjablonen mogelijk;</li> <li>• beheer van sjablonen (inclusief eenvoudige tekstuele aanpassingen);</li> <li>• advies in ontwerp en gebruik;</li> <li>• automatische metadata, te verrijken met eigen in te vullen metadata;</li> <li>• wordt gekoppeld aan DMS</li> </ul>
Tarief	Zie bijlage A
Uurtarief externe leverancier <sup>2</sup>	€ 100,00 – € 200,00 per uur

<sup>2</sup> Tarieven externe leverancier zijn inclusief btw en kunnen onderhevig zijn aan fluctuaties, wij rekenen altijd het actuele tarief

### 2.2.6 Big Data Analytics

Met Big Data Analytics Platform (BDAP) maken wij digitale bestanden toegankelijk en doorzoekbaar. Verschillende diensten maken gebruik van BDAP als basis voor het op orde brengen en houden van de informatiehuishouding. Het biedt mogelijkheden om controle te houden op de informatie door de bronnen, waarin de documenten zitten, te koppelen aan het BDAP.

Het BDAP is de basis voor een aantal functionaliteiten. Het platform scheidt inhoud en opmaak van documenten, indexeert de inhoud en maakt deze doorzoekbaar. Ook geeft het inzicht in de autorisaties van medewerkers. De functionaliteiten die gebruik maken van BDAP respecteren de autorisaties van de bronnen zelf.

#### **Operationele functionaliteiten met toepassing van BDAP:**

##### *Zoek en Vind*

Een van de functionaliteiten van het BDAP is Zoek en Vind. Met deze functie kun je grote hoeveelheden data doorzoeken, zowel de volledige tekst als op metadata. Bronnen kunnen desgewenst worden toegevoegd en doorzoekbaar worden gemaakt. Zo hebben we (onder andere) documentmanagementsystemen, oude postregistratiesystemen, netwerkschijven, websites, e-mailboxen en agenda's doorzoekbaar gemaakt. Met een zoekopdracht krijgt de gebruiker alle resultaten van aangesloten bronnen, waarbij de autorisaties worden gerespecteerd. Een gebruiker ziet dus alleen waar hij/zij voor geautoriseerd is.

##### *Virtuele dossiers*

De met Zoek en Vind gevonden informatiebronnen kunnen worden gebundeld en bewaard in een 'virtueel dossier'. Hierin kunnen alle koppelingen naar gewenste documenten worden geplaatst. Op deze manier worden er geen onnodige kopieën gemaakt van bestanden. De virtuele dossiers kunnen automatisch worden gevoed door één of meerdere zoekvragen. Het platform doet suggesties waar je als gebruiker op geattendeerd wil worden. Zo blijven dossiers actueel. Ook kun je eenvoudig dossiers delen met collega's. Virtuele dossiers worden veelal gebruikt om kennis te delen, maar ook bij controles op het naleven van wet- en regelgeving (bijvoorbeeld AVG/privacyaspecten) en WOB-verzoeken.

Het is ook mogelijk om vanuit de virtuele dossiergegevens, afkomstig van netwerkschijven en/of mailboxen, te exporteren naar een specifiek gekozen netwerklocatie. Vanuit die locatie kunnen de gegevens weer gearchiveerd worden in het DMS.

Om optimaal gebruik te maken van de mogelijkheden van deze functionaliteit en voor het inrichten van virtuele dossiers kunnen informatiespecialisten van Doc-Direkt worden ingezet.

##### *Monitor gevoelige informatie*

Het komt onverwacht en soms onbewust voor dat gevoelige informatie in een bron of op een verkeerde plek in een bron terecht komt. Om de informatie-eigenaar hierop te attenderen, bieden wij de 'Monitor Gevoelige Informatie' aan. Op basis van specifieke zoektermen wordt gezocht naar gevoelige informatie die (nog) niet is afgeschermd. De zoekopdracht wordt op een dusdanige wijze geformuleerd dat hits die niets van doen hebben met gevoelige informatie zo veel mogelijk worden uitgesloten.

Doc-Direkt voert de controle uit en als er passende resultaten worden gevonden, ontvangen contactpersonen van departementen via e-mailattendingen een verzoek om de desbetreffende documenten te beoordelen.



Zodra de documenten zijn beoordeeld is dit zichtbaar in de Monitor. Doc-Direkt zal desgewenst actie ondernemen door bijvoorbeeld documenten te verplaatsen of een dossier alsnog af te schermen.

#### *Application Retirement*

Application Retirement helpen u informatie van 'oude' applicaties veilig, duurzaam en toegankelijk op te slaan.

Het komt vaak voor dat oude applicaties niet meer in gebruik zijn maar de gegevens zijn nog wel relevant of moeten in het kader van de Archiefwet worden bewaard. Met Application Retirement worden gegevens veilig gesteld in Xml-bestanden, veelal op een netwerkschijf geplaatst en doorzoekbaar gemaakt met Zoek en Vind. Hierna kunnen oude applicaties worden uitgezet.

#### *Digitale tas*

De 'Digitale Tas' is een functionaliteit die ervoor zorgt dat relevante documenten altijd beschikbaar zijn, onafhankelijk van tijd, plaats en apparatuur.

Met de Digitale Tas blijven medewerkers op de hoogte van actuele documenten die naar bewindspersonen gaan en terugkomen.

De Digitale Tas is daarom veelal geschikt voor woordvoerders van bewindspersonen en beleidsmedewerkers.

#### *Netwerk Fileshare Analysis (NFA)*

Netwerk Fileshare Analysis (NFA) biedt inzicht in de mappenstructuur en autorisaties van netwerkschijven.

Vaak zijn netwerkschijven vervuild of ongestructureerd en worden de autorisaties slecht of niet bijgehouden. Als netwerkschijven doorzoekbaar worden gemaakt met Zoek en Vind, bestaat het risico dat er geen inzicht is of medewerkers wel toegang mogen hebben tot bepaalde mappen.

Met NFA is het mogelijk om inzichtelijk te maken welke autorisaties op welke mappen van toepassing zijn en welke medewerkers geautoriseerd zijn voor welke mappen.

Ook geeft NFA inzicht in mappen met archiefwaardige documenten, met dubbele documenten of met documenten die vernietigd zouden moeten worden. Maar ook mappen waarin gevoelige data staan, worden gevonden.

Doc-Direkt kan hierbij ondersteunen.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toegankelijk en doorzoekbaar maken van informatiedomeinen (DMS, externe harddisk, database van uit gefaseerde applicatie, netwerkschijven, websites, e-mailboxen en agenda's);</li> <li>• schaalbaar;</li> <li>• technisch advies bij implementeren en koppelen aan klantomgeving;</li> <li>• netwerkschijven en autorisatie inzichtelijk maken/ opruimen;</li> <li>• application retirement;</li> <li>• ondersteuning parlementaire enquêtes, WOB-verzoeken</li> <li>• controles op naleven wet- en regelgeving.</li> </ul>
Servicepakket	Ja
Tarief	Zie bijlage A
Uurtarief externe leverancier <sup>3</sup>	€ 100,00 – € 200,00 per uur

### 2.2.7 Gekwalificeerde elektronische handtekening

Met uw telefoon een document officieel ondertekenen, om zo flexibeler en efficiënter te kunnen werken, zijn de voordelen die de gekwalificeerde elektronische handtekening biedt. Het is de juridische vervanger van de 'natte' handtekening. De gebruiker tekent het document met een PKI-overheidcertificaat. Met het PKI-overheid-certificaat hebben digitale documenten volledige juridische waarde. De gekwalificeerde elektronische handtekening (op digitale documenten) wordt geaccepteerd door de landen van de EU en een groot aantal andere landen. Het is mogelijk om verschillende documenten in één handeling te ondertekenen.

Het PKI-overheidcertificaat wordt alleen geplaatst na bevestiging van de gebruiker.

Op het moment dat de gebruiker zijn handtekening wil zetten, dus het PKI-overheidcertificaat aan het document wil toevoegen, ontvangt de gebruiker altijd eerst een veiligheidsmelding op de telefoon om het tekenen te bevestigen. Vervolgens wordt het certificaat gekoppeld door gezichtsherkenning of door een vingerafdruk op de telefoon. De ondertekening wordt altijd voorzien van een onafhankelijke tijdstempel. Zo is het origineel traceerbaar.

De uitgebreide werkstromen ondersteunen de mogelijkheid om ook andere (zelfs externen) te laten tekenen. Dit is vooral bij contracten een groot voordeel.

Soort product/ dienst	Standaarddienstverlening/ Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PKI-overheidcertificaat: volledig digitaal juridisch gelijk aan 'natte' handtekening;</li> <li>• groot gebruiksgemak, flexibiliteit, snelheid;</li> <li>• meerdere documenten tegelijk ondertekenen;</li> <li>• uitgebreide variant biedt mogelijkheid tekenen in werkstroom met meerdere ondertekenaars.</li> </ul>
Tarief	Zie bijlage A

<sup>3</sup> Tarieven externe leverancier zijn inclusief btw en kunnen onderhevig zijn aan fluctuaties, wij rekenen altijd het actuele tarief.

### 2.2.8 Mais-Flexis

Mais-Flexis is in alle opzichten hét beheersysteem voor archieven en collecties. Zo houdt u zicht op waar welk dossier met welke inhoud is opgeslagen. Wij zorgen voor de administratie en organisatie rondom de inkoop van Mais-Flexis. De kosten voor de licentie en het onderhoud brengen wij in rekening volgens de verdeling van de totale integrale kosten, zie bijlage A.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	• archieven en collecties beheren en beschrijven in een systeem
Tarief	Maatwerk op aanvraag

### 2.2.9 TOPdesk

Doc-Direkt stelt een modulaire Servicemanagement tool (TOPdesk) beschikbaar die door middel van een internetverbinding toegankelijk is. De tool is onder andere bedoeld voor het vastleggen van servicemanagement tickets, workflow voor afhandeling daarvan en rapportages. Ook bevat de tool een selfservice portal waar eindgebruikers zelf hun meldingen en verzoeken kunnen indienen en de status ervan kunnen volgen. De opdrachtgever maakt gebruik van de dienstverlening in overeenstemming met de actuele Producten- en Dienstencatalogus (PDC).

Doc-Direkt Biedt een standaard Pakket (engaged) die voorziet in alles wat uw organisatie nodig heeft om uitgebreide workflows te ondersteunen. Deze bestaat uit de volgende modules:

#### *Engaged*

Alles in Essential, plus:

- Wijzigingsbeheer
- Probleembeheer
- Contractbeheer & Service Level management
- Operationeel beheer
- Enquêtebeheer

Aanvullend kunnen afnemers modules uit het hogere pakket bestellen. Deze bestelling wordt meegenomen in de eerstvolgende verlenging/inkoop van licenties door Doc-Direkt.

De afnemer heeft de mogelijkheid om uit de volgende pakketten aanvullende modules af te nemen:

#### *Essential*

Topdeskplatform, inclusief:

- Meldingenbeheer
- Middelenbeheer
- Self-service portaal
- Kennissysteem
- Automatische e-mailnotificaties
- Dashboard & Rapportages
- Planbord en Kanbanbord
- Eén testomgeving
- Ongelimiteerde middelen

- Ongelimeerde mailbox integraties
- Active Directory en SSO integratie
- Topdesk mobile
- Gratis API gebruik

*Excellent*

Alles in Engaged, plus:

- Projectbeheer
- Bestelbeheer en Webshop
- 24/5 support\*
- Jaarlijks healthcheck
- 99.9% Uptime garantie\*

De licenties worden volgens het programma 'Licenced Agents' ingekocht (licenties per installatie). Dit zijn de behandelaars in TOPdesk en niet het aantal personen (melders) in de self-service portal. Wanneer er alleen licentiekosten zijn voor de afnemer nemen we dit op in de offerte. De kosten van de productowner verdeeld over de afnemers voegen we hier aan toe.

Soort product	Kosten
Enkele licentie	€ 384,04
Jaarlijks vast € 4800	mnd-werkelijk verbruik € 13.417
Productie capaciteit Doc-Direkt	€ 9.503

## TOPdesk -as-a-Service

TOPdesk	
Doelgroep	Eindgebruikers Afnemer
Locatie	Locatie-onafhankelijk
Functionele beschrijving	Het beschikbaar stellen van een modulaire Service management tool die via het internet benaderd kan worden. De tool is o.a. bedoeld voor het vastleggen van Service management tickets, workflows voor afhandeling daarvan en rapportage. Ook bevat de tool een SelfServicePortal waar eindgebruikers zelf hun meldingen en verzoeken kunnen indienen en de status ervan kunnen volgen.
Inhoud van de dienst / kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hosten van de TOPdesk website, database, fileshares en onderliggende hoog-beschikbare infrastructuur.</li> <li>• Hosten van de TOPdesk Remote Desktop omgeving t.b.v. functioneel TOPdesk instellingenbeheer en een file transfer omgeving t.b.v. TOPdesk import/export bestanden</li> <li>• Hosten uitgaande mail functionaliteit t.b.v. TOPdesk en mogelijkheid tot automatische mail import middels IMAP of Exchange Web Services</li> <li>• Mogelijkheid tot single sign-on login op TOPdesk middels federatie dienst (SAML, ADFS) en gebruik van een geldig PKI overheidscertificaat.</li> <li>• Levering van een aparte database en afgeschermd stuk op de fileservers (DFS) voor elke Afnemer.</li> <li>• Technisch beheer op de TOPdesk infrastructuur.</li> <li>• Backup, monitoring en logging van de TOPdesk infrastructuur, inclusief monitoren van beschikbaarheid, performance en capaciteit.</li> <li>• Het oplossen van technische incidenten en problemen.</li> <li>• Het systematisch uitvoeren van technische onderhoudsactiviteiten.</li> <li>• Up-to-date blijven met de nieuwste TOPdesk versies volgens het minimaal N-1 principe (N is meest recente beschikbare X.N versie van TOPdesk).</li> <li>• Het onderhouden van systeemdokumentatie en procedures.</li> <li>• Gebruik van het SelfService Portal (SSP) t.b.v. het aanmaken van changes, meldingen, incidenten op de TOPdesk dienstverlening.</li> </ul>
Aansluitvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegankelijk via Internet, op verzoek toegang via eigen lijnen of RON 2.0</li> <li>• Default afname van twee TOPdesk omgevingen (ACC en PRD).</li> <li>• Minimaal 50 gebruikers licentie en uitbreiding per 50 gebruikers.</li> <li>• Schema voor updates en upgrades wordt gecommuniceerd met Afnemer, maar is en blijft verantwoordelijkheid van ODC-Noord.</li> <li>• Afnemer informeert ODC-Noord tijdig over kritische productie momenten.</li> </ul>
Levertijd	Initiële oplevering ACC en PRD: maximaal 3 weken Uitbreiding gebruikers: maximaal 3 werkdagen
Capaciteit / performance	Dataverlies is maximaal 24 uur
Standaard Wijzigingen	N.t.b.
Rapportage	Beschikbaarheid, meldingen, uitgevoerde wijzigingen en verzoeken, aantal gebruikers
Kosten	Facturering op basis van basis forfait + aantal gebruikers.

## 2.3 Output zakelijke diensten

### 2.3.1 Postverzending

Doc-Direkt kan op verschillende manieren ondersteunen bij uw documentenverkeer. Op een van onze locaties printen, verwerken en verzenden wij uw uitgaande post (papier en digitale documenten). We zorgen ervoor dat de uitgaande post tijdig verstuurd wordt, alle stukken worden hierbij digitaal vastgelegd en gearhiveerd in het gewenste DMS.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"><li>• Printen, gereed maken voor verzending</li><li>• Uitgaande post tijdig verstuurd</li></ul>
Tarief	Zie bijlage A

### 2.3.2 Digitaal uitplaatsen & overbrengen

Wij helpen u bij het in beheer geven van uw digitale archief aan het Nationaal Archief (NA). Met behulp van BDAP kunnen wij uw digitaal statisch archief uitplaatsen conform de digitale aansluitvoorwaarden van het Nationaal Archief (NA). Bij het uitplaatsen regelt u alleen het beheer van het digitale archief bij het NA. Tot het moment van overbrengen blijft de zorg ervoor bij uw organisatie.

Naast uitplaatsen helpen wij u ook bij het overbrengen van digitaal archief naar het NA. Ook dit doen we met behulp van BDAP en volgens de digitale aansluitvoorwaarden van het NA.

Bij het overbrengen wordt er automatisch een verklaring van overbrenging gegenereerd en ter goedkeuring toegezonden aan u – de zorgdrager – en het Nationaal Archief. En als u gebruik maakt van onze diensten voor het digitale uitplaatsen of overbrengen, tekenen wij ook mee als derde (en uitvoerende) partij.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"><li>• Digitaal uitplaatsen en/of overdragen;</li><li>• Geautomatiseerd proces van verantwoording met audit trail;</li><li>• Volgens richtlijnen NA</li></ul>
Tarief	Zie bijlage A

### 2.3.3 Digitaal Vernietigen

Met deze dienst zorgt Doc-Direkt voor de archiefwettelijke verplichting om digitale bestanden na het verstrijken van de bewaartermijn te vernietigen. U ontvangt hiervoor van ons een vernietigingsvoorstel en pas na goedkeuring en een uitvoerige steekproef op de te vernietigen bestanden, worden de dossiers vernietigd. Na afloop ontvang u een automatisch gegenereerde verklaring van vernietiging.

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"><li>• Digitaal vernietigen</li><li>• Geautomatiseerd proces van verantwoording met audit trail</li><li>• Volgens richtlijnen NA.</li></ul>
Tarief	Zie bijlage A

## 3. Wij leveren archief- en bibliotheekdiensten

Doc-Direkt staat voor u klaar om te ondersteunen bij specialistische archiefdiensten.

### 3.1 Wij bieden bibliotheekdiensten

Binnen Doc-Direkt hebben wij een digitale balie ingericht voor alle vragen rondom uitvoerende bibliotheektaken: boekbestellingen, informatieverzoeken, etc. Wanneer gewenst nemen wij uw bibliotheekdienst over en ondersteunen wij u op het gebied van de administratieve handelingen en het contractbeheer van uw abonnementen. Voor de abonnementen en aanschaf van materiaal geldt, dat de gemaakte kosten verdeeld worden over het aantal afnemers. Onder onze baliediensten vallen o.a. de volgende taken:

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het op maat leveren van informatie</li><li>• Actief attenderen op nieuwe gewenste informatie</li><li>• Via eigen intranet ter beschikking stellen van uitgeverscollecties</li><li>• Beheer van abonnementen en contracten</li></ul>
Uurtarief	€ 77,00

## 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"><li>• Bewerken van hybride archieven</li><li>• Bewerken van digitale archieven</li></ul>
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.
Totale kosten	Conform de ondertekende overeenkomst.
Tarief	Conform de ondertekende overeenkomst.

### 4.2 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 vormen. 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 dienstverleningsafspraken. 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.	€ 67,00 – € 89,00 per uur
Aankoop en levering van benodigd materiaal, zoals: <ul style="list-style-type: none"><li>• Archiefdozen, mappen, stickers</li><li>• Emballage als rolcontainers, pallets, blauwe bakken los archief</li></ul>	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte kosten.
Ompakken archief, controleren archief op volledigheid en herkenbaar maken van ontbrekende stukken.	€ 67,00 per uur
Invoegen van poststukken (als het invoegen van poststukken leidt tot het vormen van nieuw archief, worden deze werkzaamheden extra afgerekend tegen een tarief van € 65,00 per uur).	€ 7,53 per poststuk (vast tarief)
Op het door u gewenste niveau (doos of dossier) opstellen van plaatsingslijsten en registreren daarvan in ons systeem.	€ 67,00 – € 77,00 per uur
Op elkaar afstemmen van toegangen conform het archiefsysteem van Doc-Direkt (bestaande toegang vanuit documentmanagementsysteem of Excel naar plaatsingslijst archiefsysteem Doc-Direkt).	€ 67,00 – € 77,00 per uur
Extra handelingen uitvoeren bij afwijkend aanleverformaat (maatwerk).	€ 67,00 – € 77,00 per uur
Biologische toets laten afnemen	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte kosten.
Meerwerk naar aanleiding van de biologische toets.	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte kosten.
Startkosten	Informeel naar de startkosten.
Totale kosten	Conform DVA

#### 4.2.2 We regelen het transport en de gewenste opslag

Wij verzorgen 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. Voor het transport hebben wij vaste afspraken met de IPKD gemaakt, die dagelijks een vaste route rijdt, de lus. Binnen deze lus kunnen uw archieven worden opgehaald of gebracht en worden geen aparte transportkosten in rekening gebracht. Voor transporten buiten de lus moeten aparte afspraken worden gemaakt.

Hieronder zetten we het soort producten en diensten op een rij die we u voor transport en opslag kunnen aanbieden – inclusief een kostenindicatie.

Soort product/dienst	Kosten
Transporteren van uw archief binnen de lus van de IPKD	Geen extra 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.	€ 67,00 per uur
Plaatsen van uw archief op een plank of pallet.	€ 7,60 per strekkende meter
Plaatsen van een 'kant en klare' pallet *	€ 7,60 per pallet
Opslaan van uw archief op een plank.	€ 14,01 per strekkende meter, per jaar
Opslaan van uw archief op een pallet.	€ 74,89 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	Informeer naar de startkosten
Totale kosten	Conform DVA

\* Het is mogelijk om 'kant en klare' pallets aan te leveren. Hierbij wordt ervan uit gegaan dat er geen extra handelingen nodig zijn anders dan de pallet te voorzien van een 'palletnummer' en deze vervolgens te plaatsen in een palletstelling. In voorkomende gevallen wordt er altijd vanuit gegaan dat op de pallet 9 meter archief is geplaatst. Zodra deze 9 meter uit zijn verband wordt gehaald door bijvoorbeeld een deel te vernietigen, worden de overgebleven 'meters' conform een reguliere aanlevering administratief en fysiek verwerkt tegen een tarief gelijk aan het plaatsen van een meter archief op pallet of plank. Als de inhoud van de pallet gelijktijdig wordt uitgeslagen door bijvoorbeeld het uitvoeren van een vernietiging wordt ook voor de tarifiering 9 meter berekend.

\*\* 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).

### 4.3 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 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 archiefvorm 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 dienstverleningsafspraken 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. Als er een inventaris of plaatsingslijst is, dan zijn onze kosten lager dan bij het ontbreken daarvan. De kosten bij een gebrek aan inventaris of plaatsingslijst staan in paragraaf 4.3.2.

Voor het lichten vanaf plank (opvragen) hanteren wij een standaard termijn van 48 uur (met uitzondering van het weekend) waarbinnen u over uw opvraag kunt beschikken. Een opvraag met meer dan 200 dozen of dossiers worden projectmatig opgepakt. Bij dit aantal moeten wij van de standaard termijn afwijken.

Soort product/dienst	Kosten
Lichten vanaf plank	€ 6,66 per doos of dossier
Terugplaatsen op de plank	€ 6,66 per doos of dossier
Lichten vanaf pallet of rolcontainer	€ 16,27 per doos of dossier
Terugplaatsen op de pallet	€ 16,27 per doos of dossier
Lichten vanaf plank en inzage op de betreffende locatie van Doc-Direkt, inclusief terugplaatsen en begeleiding.	€ 77,00 – € 89,00 per uur
Archiefonderdeel met spoed leveren, exclusief kosten koerierdienst.	€ 16,27 per doos of dossier (binnen kantooruren)
Totale kosten	Conform DVA

#### 4.3.2 Onze dienstverlening bij het ontbreken van een goede toegankelijkheid

Heeft u geen inventaris of voldoet uw archief 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 stopgezet moet worden.

Voor het lichten vanaf plank (opvragen) hanteren wij een standaard termijn van 48 uur (met uitzondering van het weekend) waarbinnen u over uw opvraag kunt beschikken. Een opvraag met meer dan 20 dozen of dossiers worden projectmatig opgepakt. Bij dit aantal moeten wij van de standaard termijn afwijken.

Soort product/dienst	Kosten
Lichten vanaf plank	€ 77,00 per uur
Archiefonderdeel terugplaatsen op de plank.	€ 77,00 per uur
Archiefonderdeel van de pallet halen.	€ 77,00 per uur
Archiefonderdeel terugplaatsen op de pallet.	€ 77,00 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.	€ 77,00 per uur
Archiefonderdeel lichten van plank of pallet halen, scannen en terugplaatsen.	€ 77,00 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.
Totale kosten	Conform DVA

#### *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 op vragen verkleint de kans op mogelijke datalekken dan ook aanzienlijk.

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

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.

Soort product/dienst	Kosten
Inrichten digitaal opvraagproces	€ 89,00 per uur
Technisch consult Doc-Direkt Filetransfer account	Maatwerk
Lichten, scannen en terugplaatsen (indien archief toegankelijk is)	€ 69,00 per uur
Startkosten	Informeer naar de startkosten.
Totale kosten	Conform DVA

#### *Wij maken uw 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. Nieuw is dat we uw Microfilms kunnen digitaliseren, zodat ook deze weer toegankelijk worden. Een groot aantal type films en afbeeldingen kunnen worden verwerkt.

Soort product/dienst	Kosten
Projectcoördinatieteam Plaatsingslijsten: Schouw, bestandsvergelijking en import gegevens Mais -Flexis, advies plaatsingslijsten	€ 89,00 per uur
Op elkaar afstemmen van toegangen conform archiefsysteem Doc-Direkt (bestaande toegang vanuit DMS of Excel naar plaatsingslijst archiefsysteem DD).	€ 69,00 – € 77,00 per uur
Archiefonderdeel lichten van plank halen	€ 6,66 per doos of dossier
Archiefonderdeel terugplaatsen op de plank	€ 6,66 per doos of dossier
Archiefonderdeel lichten van pallet halen	€ 16,27 per doos of dossier
Archiefonderdeel terugplaatsen op de pallet	€ 16,27 per doos of dossier
Microfilms digitaliseren	Er kan een groot aantal type films en afbeeldingen worden verwerkt. Vraag naar de mogelijkheden. Maatwerk, op basis van offerte
Startkosten	Informeel naar de startkosten.
Totale kosten	Conform DVA

#### 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.	€ 9,62 per strekkende meter
Retourneren van een archiefblok niet als gegroepeerd bestand aan de zorgdrager, inclusief het van de plank of pallet halen van dat blok.	€ 67,00 per uur
Vernietigen van een archiefblok als gegroepeerd bestand.	€ 9,62 per strekkende meter
Het selectief vernietigen van een archief op dossierniveau of doosniveau, inclusief het van de plank of pallet halen van het archiefonderdeel.	€ 67,00 per uur
Het opstellen van een voorstel voor vernietiging, wanneer die vernietiging niet al onderdeel uitmaakt van een reguliere bewerking.	€ 77,00 – € 89,00 per uur
Administratieve werkzaamheden uitvoeren die voortkomen uit het selecteren van archiefonderdelen.	€ 67,00 – € 77,00 per uur

## 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 welk 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).

### 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 daartoe 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 beslisdocument.

De mate van complexiteit en intensiteit bepaalt het bijbehorende tariefniveau (dat we in onze offerte vastleggen). Hieronder geven we een indruk van de kosten van werkzaamheden en bewerkingsniveaus.

Soort product/dienst	Kosten
Het opstellen van een beslisdocument c.q. archiefbewerkingplan.	€ 89,00 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.	€ 89,00 per uur
Het voorbereiden van de archiefbewerking aan de hand van een schouw en een beslisdocument.	€ 89,00 per uur
Archiefbewerking niveau 1	€ 67,00 per uur
Archiefbewerking niveau 2	€ 69,00 per uur
Archiefbewerking niveau 3	€ 77,00 per uur
Materiële verzorging	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte
Startkosten	Informeel naar de startkosten
Totale kosten	Conform DVA

# Bijlage A: Tarieven Services

## Digitale Informatiehuishouding

Input Business Service			
Product	Eenheid	Verdeelsleutel	Tarief
Gegevensinvoer en –verwerking	Module	aandeel afnemer obv IAR	€ 695.624
Import Digitale Bestanden (DMS/Digidoc)	Module	aandeel afnemer obv IAR	€ 12.630

Throughput Business Services			
Product	Eenheid	Verdeelsleutel	Tarief
DMS	Module	AA	€ 706
Registratie & Recordmanagement DMS	Module	aandeel afnemer obv IAR	€ 611.619
Informatiespecialisten & Expertdiensten	Uurtarief		
Sjabloongenerator	Module	aandeel afnemer obv IAR	€ 125.611
Big Data Analytics Platform (Z&V)	Module	aandeel afnemer obv IAR	€ 276.576
Gekwalificeerde elektronische handtekening*	Module	aandeel afnemer obv IAR	€ 77.229
Doc-Direkt Filetransfer	Module	aandeel afnemer obv IAR	€ 45.342
Anonimiseringssoftware (Octobox)**	Module		Ntb
Anonimiseringssoftware (Zylab)**	Module		Ntb
Y-schijf (zerofootprintclient)**	Module		Ntb
Topdesk	Module		Ntb

Output Business Services			
Product	Eenheid	Verdeelsleutel	Tarief
Postverzending	Module	aandeel afnemer obv IAR	€47.065
Digitaal uitplaatsen & overbrengen	Module	aandeel afnemer obv IAR	€ 53.281
Digitaal Vernietigen	Module	aandeel afnemer obv IAR	€ 52.003
Website Archivering**	Module		Ntb
E-mail Archivering**	Module		Ntb
Sociale Media archivering**	Module		Ntb
**Nieuwe dienstverlening, tarieven n.t.b.			
*Certificaten ondertekenaars 2022	Per stuk		€ 239,50



Toelichting: Doc-Direkt biedt modulaire dienstverlening en laat de tarieven hiervoor jaarlijks vaststellen door eigenaar, de DGVBR. Voor de berekening van het tarief wordt gebruik gemaakt van IAR's (individuele arbeidsrelaties), met uitzondering van de module Digidoc/Digidoc online. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen afnemers met 2000 of meer IAR's en afnemers met minder dan 2000 IAR's. Voor een afnemer met 2000 of meer IAR's wordt een vast bedrag aangeslagen. Het aantal IAR's per afnemer wordt bepaald op basis van het aantal IAR's op februari T-1. Voor de berekening van de tarieven voor de module Digidoc/Digidoc online worden de totale kosten van de module gedeeld door het aantal AA's (actieve accounts), dat op het moment van bepaling van de concept-tarieven in juni T-1 beschikbaar is. De uitkomst is een tarief per AA. Bij grote veranderingen als gevolg van bv. Een departementale herindeling kan een herberekening van de toedeling van de kosten plaatsvinden op basis van het aantal nieuwe IAR's en AA's.

## Bijlage B: 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
<b>Archief</b>	Geheel van archiefbescheiden opgemaakt of ontvangen door een persoon, een groep personen of een organisatie.	
<b>Archiefbeheer</b>	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').
<b>Archiefbeheerder</b>	Functionaris belast met het archiefbeheer.	
<b>Archiefbeheer-systeem*</b>	Geheel van mensen, methoden, procedures, gegevensverzamelingen, opslag-, verwerkings- en communicatieapparatuur en andere middelen, bestemd voor het beheer van archiefbescheiden.	'Record keeping system' of 'Informatiesysteem'.
<b>Archiefbestand/-deel</b>	Geheel van archiefbescheiden binnen een archief bijeengebracht met een bepaald doel en in onderlinge samenhang te raadplegenbestand waarvan tenminste één archiefstuk deel uitmaakt.	
<b>Archiefbescheiden* (art. 1, onder c Archiefwet 1995)</b>	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.	
<b>Archiefbewerking</b>	Selectie, ordening en ontsluiting van een archief.	
<b>Archiefblok</b>	Eén of meer archieven en collecties of gedeelten daarvan, dat of die als bewaareenheid in een archiefdepot is of zijn geplaatst.	
<b>Archiefdepot</b>	Ruim te bestemd voor de bewaring van archiefbescheiden.	Deze term is niet synoniem aan het begrip 'archiefruimte' in de Archiefwet (zie hieronder).
<b>Archiefruimte* (art. 1, onder e, Archiefwet 1995)</b>	Een ruim te, bestemd of aangewezen voor de bewaring van archiefbescheiden in afwachting van overbrenging ingevolge art. 12, eerste lid of 13, eerste lid Archiefwet 1995.	
<b>Archiefvormer</b>	Persoon, groep personen of organisatie die zelfstandige archiefvorming of een van zijn of haar activiteiten heeft.	

Archiefterm	Verklaring of definitie van de term	Synoniem en/of opmerking
<b>Archiefvorming</b>	Geheel van procedures en handelingen waarbij archiefbescheiden tot stand komen en in een archief worden opgenomen.	
<b>Archiefzorg</b>	Bestuurlijk verantwoordelijkheid voor het archiefbeheer.	
<b>Beschrijven</b>	Het opsommen van de beschrijvings-elementen. Aantekening van het resultaat van de activiteit als onder A. ten aanzien van één archief, een archiefafdeling, een archiefbestanddeel of een archiefstuk.	
<b>Beslisdocument*</b>	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.	
<b>Bewerkings-opslag*</b>	Voor archief dat in bewerking is bij Doc-Direkt worden beheerkosten berekend.	
<b>Beschikbaar stellen*</b>	Tijdelijk ter gebruik of raadpleging afstaan van archiefbescheiden door een archiefbeheerder.	
<b>Depotbeheer</b>	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, die daarin berusten.	
<b>Depotlijst</b>	Staat van archiefblokken, aanwezig in een archiefdepot	
<b>DMS</b>	Een documentmanagementsysteem (DMS) of documentbeheersysteem is over het algemeen een opslagplaats of repository waarin beschrijvende metadata van documenten worden opgeslagen die gemakkelijk 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.	
<b>Dossier</b>	Archiefbestandsdeel bestaande uit alle archiefbescheiden in één archief die dezelfde zaak betreffen.	
<b>Functioneel Beheer</b>	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.	

Archiefterm	Verklaring of definitie van de term	Synoniem en/of opmerking
<b>Inventaris</b>	Staat van beschrijvingen. Staat van gegevens in archiefbescheiden. Uiteenzetting omtrent context, structuur of gebruiksmogelijkheden van een archief, of archiefbestanddeel.	'Toegang'.
<b>Inventarisatie</b>	Het in toegankelijke staat brengen door de vervaardiging van toegangen en andere hulpmiddelen.	'Ontsluiten'.
<b>Kant en klare pallet</b>	Een pallet waarop dozen geheel conform de inpakstructuur worden aangeleverd. Doc-Direkt heeft vooruitlopend op de plaatsing op de stelling geen extra handelingen uit te voeren.	
<b>Macroselectie</b>	Methode van selectie waarbij een of meer archiefafdelingen van een archief voor hetzij blijvende bewaring, hetzij vernietiging worden aangewezen.	
<b>Materiële staat</b>	Fysieke of chemische gesteldheid van gegevensdragers en de daarop vastgelegde gegevens en hun verpakking.	
<b>Materiële verzorging</b>	Met inachtneming van de eisen die in de Archiefregeling worden gesteld, worden de archiefbescheiden die voor blijvende bewaring in aanmerking komen materieel verzorgd.	
<b>Metagegevens</b>	Gegevens die opgeven: A. wanneer, waar, door wie en hoe documenten zijn opgesteld, verwerkt en beheerd, en B. wat de technische en logische structuur van documenten is.	'Beschrijvingselement.'
<b>Microselectie</b>	Methode van selectie waarbij gehele archiefbestanddelen binnen een aantal archiefafdelingen van een archiefafdeling voor hetzij blijvende bewaring, hetzij vernietiging worden aangewezen.	
<b>Ontsluit, ontsluiting</b>	Het in toegankelijke staat brengen door het vervaardigen van toegangen en andere hulpmiddelen.	'Toekennen van metagegevens.'
<b>Ordenen, ordening</b>	Rangschikken van archiefbescheiden, archiefbestanddelen en archiefafdelingen binnen een archief overeenkomstig een systeem.	Nader te onderscheiden in fysieke en logische ordening.
<b>Overbrenging</b>	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.)	
<b>Overdracht</b>	Procedure waarbij een archiefbeheerder archiefbescheiden plaatst onder verantwoordelijkheid van een andere archiefbeheerder.	
<b>Plaatsingslijst</b>	Staat van beknopte omschrijvingen van archiefbestanddelen in de volgorde waarin ze materieel zijn gerangschikt onder opgave van de vindplaats.	

Archiefterm	Verklaring of definitie van de term	Synoniem en/of opmerking
<b>Rappelleren*</b>	Activiteiten die tot doel hebben dat archiefbescheiden die tijdelijk zijn uitgeleend aan de zorgdrager, weer terugkomen op de plaats waar deze behoren te zijn.	
<b>Retourneren</b>	Het aan een zorgdrager in beheer teruggeven van archiefbescheiden.	
<b>Schonen</b>	Selectie van voor vernietiging aangewezen archiefbescheiden uit overigens voor bewaring in aanmerking komende omslagen of pakken.	'Uitdunnen'
<b>Selecteren</b>	Geheel van activiteiten gericht op het scheiden van voor blijvende bewaring en voor vernietiging te eniger tijd bestemde archiefbescheiden (ook feitelijke uitvoering).	
<b>Selectielijst</b>	Staat van categorieën archiefbescheiden en archiefbestandsdelen 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.'
<b>Structureren</b>	Fase van uitvoering, ordening en vormgeving van de aangeleverde archiefbestanden volgens afspraak en/of regelgeving.	
<b>Substitutie</b>	Vervanging of substitutie is het vervangen van archiefbescheiden door reproducties. De reproducties nemen volledig de plaats in van de oorspronkelijke bescheiden.	
<b>Ter beschikkingstelling</b>	Tijdelijke overdracht van archiefbescheiden door archiefbeheerder aan een andere archiefbeheerder op wie taken van de eerste zijn overgegaan.	Beschikbaar stellen.
<b>Toegankelijke staat</b>	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).	
<b>Toekennen metadata</b>	Archiefbestanden voorzien van toegankelijkheidskenmerken (metadata) om die bestanden toegankelijk te maken.	

# Bijlage C: 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. 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	100,00 %	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	100,00 %	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 D: 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 die 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](mailto: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 inpakinstructie 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 inpakinstructies kunt u opvragen bij uw relatiebeheerder of downloaden via: [www.Doc-Direkt.nl](http://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.

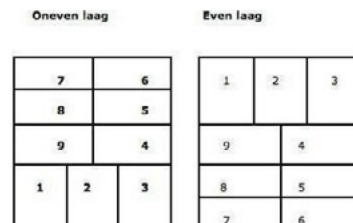


### Pallets

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 E: Verwerkersafspraken

## Inhoud

1.	Begrippen	43
2.	Voorwerp van deze Verwerkersafspraken	44
3.	Inwerkingtreding en duur	44
4.	Omvang verwerkingsbevoegdheid Verwerker	44
5.	Beveiliging van de Verwerking	44
6.	Geheimhouding	45
7.	Subverwerker	45
8.	Bijstand vanwege rechten van Betrokkene	45
9.	Inbreuk in verband met Persoonsgegevens	45
10.	Terugbezorgen of wissen Persoonsgegevens	45
11.	Informatieverplichting en controle	45
12.	Geschil	46
	Bijlagen	46

**DE ONDERGETEKENDEN:**

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

**EN**

2. Doc-Direkt, onderdeel van ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties te dezen vertegenwoordigd door, ntb 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 wensen 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 natuurlijk e 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, alignerend 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 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 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 verwijdert 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.

