



Doc-Direkt Producten- en dienstencatalogus

2023

Colofon

Uitgave

Dit is een uitgave van Doc-Direkt, onderdeel van het directoraat-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk. Doc-Direkt is gespecialiseerd in integraal archief-, informatie- en datamanagement en helpt vele organisaties binnen het rijk bij het op orde brengen van hun informatieprocessen.

Meer informatie:

Meer informatie over Doc-Direkt kun je vinden op www.Doc-Direkt.nl of op het rijksportaal (BZK/DGVBR/Doc-Direkt).

Contactgegevens:

Voor vragen over onze producten en diensten neem contact op met:

Doc-DirektRelatiebeheer@minbzk.nl

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

Inhoudsopgave

1. Algemeen



Lees verder op pagina 5 →

1.1	Over Doc-Direkt	5
1.2	Producten en dienstencatalogus (PDC)	7
1.3	Structuur	7
1.4	Uitgangspunten	7
1.5	Tarieven	7
1.6	Offerteproces	8
1.7	Vragen, complimenten of opmerkingen?	8

2. Onze advies- en informatiediensten



Lees verder op pagina 9 →

2.1	Onze adviesdiensten	9
2.2	Informatiediensten	10
2.3	DMS-experts	10

3. Onze digitale producten en diensten



Lees verder op pagina 11 →

3.1	Invoeren en verwerken van gegevens	13
3.2	Producten en diensten waarbij gegevens verwerkt worden	14
3.3	Service management met self service portaal	19
3.4	Website archivering	20
3.5	Processen bij verplaatsen, versturen, uitplaatsen, overbrengen of vernietigen	21
3.6	Ondersteuning op Woo-verzoeken (hybride dienstverlening)	22

4. Onze analoge producten en diensten



Lees verder op pagina 23 →

4.1	Opslag en beheer	23
4.2	Archiefbewerking	26
4.3	Van analog naar digitaal	27

Bijlagen



Lees verder op pagina 28 →

Bijlage A:	Overzicht tarieven	29
Bijlage B:	Service niveaus	32
Bijlage C:	Definities	34
Bijlage D:	Betaalprocedure	39
Bijlage E:	Toelichting instapcriteria archief opslag, beheer en bewerken	40
Bijlage F:	Standaard Verwerkersovereenkomst	42



Voorwoord

Welkom bij Doc-Direkt. Bij onze organisatie draait alles om de informatiehuishouding van het rijk. Wij zijn het centrale expertise- en dienstencentrum dat innovatieve, generieke diensten en expertise levert ter algemene ondersteuning en voor programma's en projecten. Doc-Direkt is gespecialiseerd in integraal archief-, informatie- en datamanagement en helpt vele organisaties binnen het rijk bij het op orde brengen van hun informatieprocessen. Dit doen wij met 450 professionals die dagelijks meerwaarde leveren met hun expertise en oplossingen.

Deze producten- en dienstencatalogus (PDC) omvat het totale producten- en dienstenpakket van Doc-Direkt. Dit houdt in dat zowel onze standaard- als maatwerkdiensverlening is opgenomen. Daarbij bieden we zowel vooruitstrevende digitale oplossingen, als meer traditionele diensten zoals archiefbeheer.

Met deze publicatie zetten we een eerste stap in de richting van onze ambitie om het dienstenpakket in de toekomst volledig digitaal (bijvoorbeeld door middel van een portal) via onze website aan te bieden. Daarbij betrekken we onze klanten zodat we voldoen aan hun wensen en behoeften rondom de informatievoorziening over onze producten en diensten.

Hopelijk weet je in 2023 Doc-Direkt te vinden als het gaat om innovatieve diensten en expertise op het gebied van informatiehuishouding.

Mocht je vragen of opmerkingen hebben, neem vooral contact op met onze relatiebeheerders. Zij adviseren graag over onze producten en diensten en staan ten alle tijden voor je klaar.

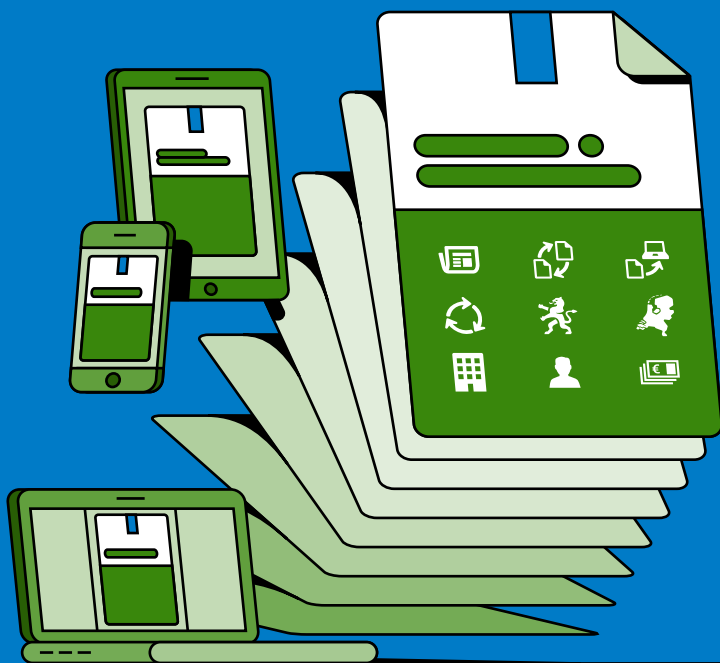
Algemeen Directeur Doc-Direkt

Dany Venema

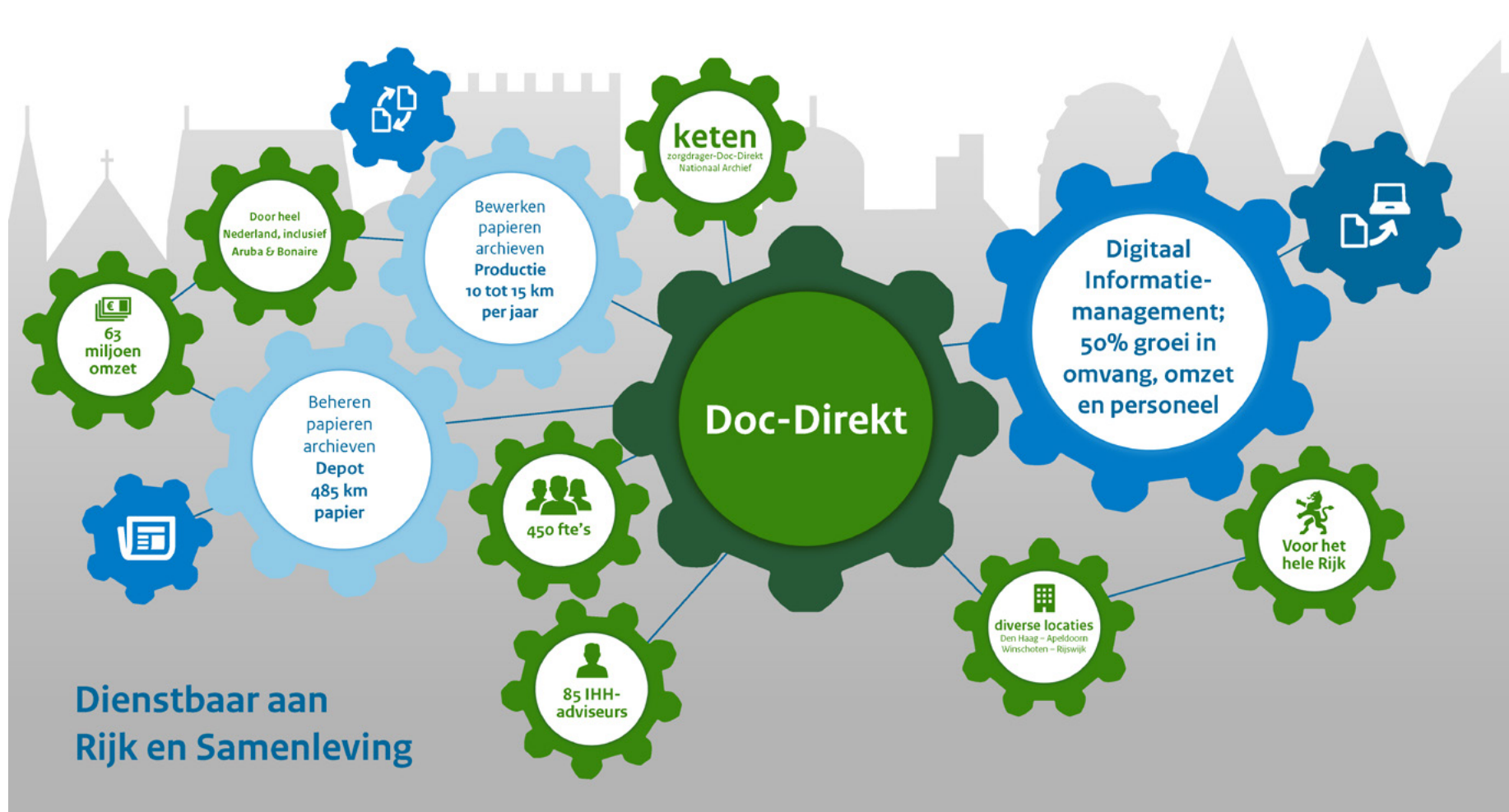
1. Algemeen

1.1 Over Doc-Direkt

Doc-Direkt is dé rijksbrede uitvoeringsorganisatie die zich erop richt de informatiehuishouding van de rijksoverheid op orde te krijgen en te houden. Met ruim 450 medewerkers helpen wij vanuit verschillende locaties in het land de departementen en overheidsorganisaties met hun informatiemanagement. Samen met onze klanten brengen wij structuur en ordening aan in hun informatieprocessen. We zijn de huisleverancier van het rijk met jarenlange ervaring. Dat maakt het samenwerken eenvoudig: we kennen de rijksoverheid door en door en – heel praktisch – we leveren zonder aanbestedingstraject. Zo leveren wij met ruim negentig informatieadviseurs extra capaciteit voor het actieplan ‘Open op Orde’ dat erop gericht is de informatiehuishouding van de rijksoverheid te verbeteren. Verder bewerken wij papieren, digitale en hybride archieven en zorgen wij ervoor dat deze op de juiste wijze overgedragen kunnen worden aan het Nationaal Archief.



Figuur 1: Doc-Direkt in het kort



1.2 Producten en dienstencatalogus (PDC)

Deze PDC heeft als doel jou als potentiële en huidige afnemer te informeren over de producten en diensten van Doc-Direkt, de kosten en de KPI's. In deze PDC vind je het rijksbrede aanbod van Doc-Direkt op het gebied van digitale en analoge informatievoorziening. De tarieven zijn op basis van een vaste prijs en aan de hand van een offerte doen wij je een samenwerkingsvoorstel.

Voor vragen over onze dienstverlening neem je contact op met Doc-DirektRelatiebeheer@minbzk.nl.

1.3 Structuur

Deze PDC bestaat uit verschillende hoofdstukken die ingaan op bepaalde onderdelen van onze dienstverlening, waaronder de hybride dienstverlening. Hoofdstuk 2 bevat informatie over onze advies- en informatiediensten, het derde hoofdstuk de diensten en producten op digitaal gebied. 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 C). Informatie over onze voorwaarden, facturatie, procedures en processen zijn opgenomen in de bijlagen.

Overzichtstabel

De producten en diensten zijn weergegeven aan de hand van een vaste tabel (zie onderstaand een 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 kan aanvragen.

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.

Tabel 1. Voorbeeldtabel

Soort product/ dienst	Standaarddienstverlening of maatwerkafspraken
Omschrijving	--
Startkosten (eventueel)	--
Bijzonderheden	--
Servicepakket	--
Uurtarief	Uurtarieven zijn opgenomen in de tabel. Indien het niet vermeld wordt in de tabel verwijzen we naar Bijlage A.

1.4 Uitgangspunten

Doc-Direkt houdt bij de vormgeving van de producten en diensten rekening met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de Archiefwet, de AVG- en security richtlijnen. Doc-Direkt heeft in samenwerking met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een generiek model opgesteld voor de verwerking van persoonsgegevens. Dit model vind je als bijlage bij deze PDC (Bijlage F).

Vragen? Neem contact op met de relatiebeheerders of via de beveiligingsautoriteit van de organisatie.

1.5 Tarieven

De genoemde tarieven in de PDC voor 2023 zijn vastgesteld door de plaatsvervangend directeur -generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR), als gedelegeerd eigenaar van Doc-Direkt. Dit na goedkeuring in het Bestuurlijk Overleg en bespreking met de klanten in het Afnemersberaad. Indien er sprake is van het omvangrijke leveren van nieuwe of bestaande generieke diensten of expertise dient rekening gehouden te worden met de voorbereiding op uitbreiding van de beheer organisatie van Doc-Direkt gedurende zes maanden (waarbij kosten voor uitbreiding beheerorganisatie vooraf in rekening worden gebracht).

Elementen van tarieven

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

- » Standaarduurtarief afgestemd op niveau dienstverlening
- » Tarieven voor vaste handelingen of diensten
- » Doorbelasting van gemaakte kosten, bijvoorbeeld voor materiaal
- » Tarieven op basis van eenheden

De tarieven voor onze producten en diensten en digitale en analoge dienstverlening zijn opgenomen in Bijlage A.

1.6 Offerteproces

Doc-Direkt levert producten en diensten tegen een vast tarief en op basis van een offerte. In het geval van een offerte maken we zoveel mogelijk gebruik van standaard componenten en de door de CIO Rijk vastgestelde generieke dienstverlening. Voor overige dienstverlening maken we onderscheid tussen het initieel beschikbaar stellen van producten en diensten van dienstverlening en de exploitatie fase.

In het geval van een offerteproces voor onze diensten worden een drietal stappen doorlopen:

1. Gesprek over de wensen en het programma van eisen

Voor de totstandkoming van een offerte zijn vaak één of meer adviesgesprekken nodig. Deze kosten vind je terug in de offerte

2. Technisch consult

Een eventueel vervolg is met de informatiespecialist van Doc-Direkt. Zij verkennen jouw wensen en gaan dieper in op de technische vereisten of specificaties

3. Invoeringsanalyse

Bij een invoeringsanalyse bekijken we wat er nodig is voor de technische invoering

1.7 Vragen, complimenten of opmerkingen?

Feedback draagt bij aan een voortdurende verbetering van onze dienstverlening. Wij horen het graag als je tevreden bent. Wij zorgen ervoor dat het compliment bij de juiste afdeling terechtkomt. Als je niet tevreden bent over onze dienstverlening,

horen wij het ook graag. We gaan het gesprek aan om tot een goede oplossing te komen.

Onze relatiebeheerders zijn het aanspreekpunt. Ze zijn bereikbaar via:

E Doc-DirektRelatiebeheer@minbzk.nl

T 06 -524 115 12 en 06 – 524 115 13

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

Doc-Direkt vind je online op:

www.Doc-Direkt.nl

BZK/DGVBR/Doc-Direkt (Rijksporaal)

Ons postadres is:

Doc-Direkt

DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijksoverheid

Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Postbus 20011

2500 EA Den Haag

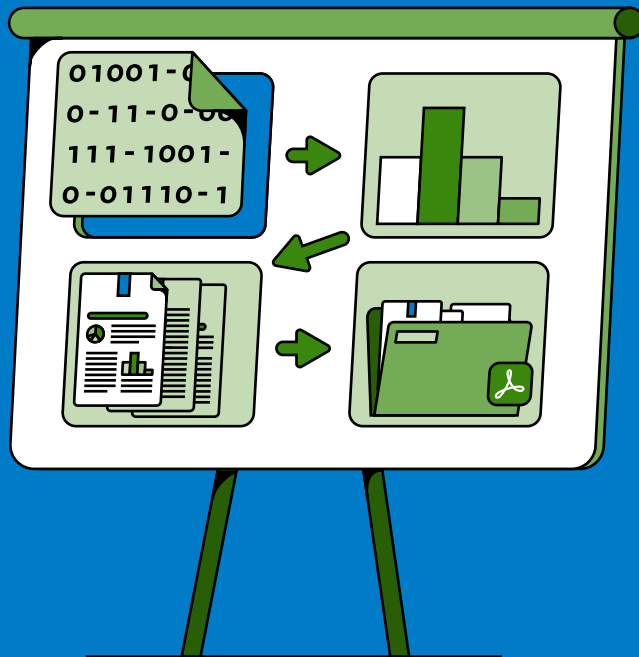


2. Onze advies- en informatiediensten

Met onze jarenlange ervaring en deskundigheid op het gebied van informatiehuishouding ontzorgen wij organisaties van de rijksoverheid. Zo helpen wij bij een goede analyse en betere inrichting van de informatiehuishouding. Dit doen we zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau. Onze adviseurs, informatiespecialisten en DMS-experts ondersteunen graag.

2.1 Onze adviesdiensten

Doc-Direkt beschikt over een centrale pool van informatieadviseurs die breed kunnen worden ingezet om organisaties te helpen bij het op orde brengen en houden van de (digitale) informatiehuishouding. Informatieadviseurs kunnen de voor jouw organisatie relevante kaders, wet- en regelgeving op het gebied van informatiehuishouding (zoals de Archiefwet, AVG en Wet Open Overheid) vertalen naar de inrichting van processen, systemen en de manier van werken van de medewerkers. Daarnaast kunnen informatieadviseurs ingezet worden, om de implementatie van een verbeterde IHH (informatiehuishouding) te ondersteunen of te begeleiden. We adviseren daarbij ook over de inzet van onze digitale producten voor de organisatie.





Tabel 2. Omschrijving adviesdiensten

Soort product/dienst	Maatwerk
Omschrijving	<p>Advies over informatiehuishouding, van analyse tot aan implementatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Staat van de informatiehuishouding van de organisatie(onderdeel). Bijvoorbeeld door middel van uitvoeren nulmeting/1-meting • Advies en plan van aanpak ten behoeve van het op orde brengen en houden van uw informatiehuishouding • Bieden van concrete handvatten en handleidingen. Vertaling van beleidskaders IHH naar uitvoering (zoals toepassen selectielijst, e-mailarchivering, bewaren digitale archieven) • Advies over digitale producten • Begeleiding van implementatie van de verbeterde IHH
Uurtarief	Uurtarieven € 110,00 – € 119,00 (afhankelijk van omvang en complexiteit van de vraag)

Pakket: Verkenning, Analyse en Advies ten behoeve van de verantwoordingsprocessen

Verwacht je een (groot) Woo-verzoek over een bepaald thema of start er een parlementaire enquête die de processen raken? Binnen een paar weken (circa vier à vijf weken) kan Doc-Direkt een verkenning en analyse laten uitvoeren naar de toegankelijkheid van de informatie in het kader van het komende Woo-verzoek of parlementaire enquête. Op grond van de analyse krijg je inzicht in: waar welke informatie is opgeslagen, welke spelers betrokken zijn bij het betreffende proces/onderwerp en hoe toegankelijk en gestructureerd de informatie momenteel is opgeslagen. Je ontvangt gerichte adviezen voor verbetering of aanpassing om het informatieverzoek uit te kunnen voeren.

Doc-Direkt stelt hiervoor ‘Het Vliegende Woo- en Enquêteteam’ (VWE) met informatieadviseurs en informatiespecialisten beschikbaar, onder aansturing van een projectleider.

Tabel 3. Omschrijving adviesdiensten

Soort product/dienst	Maatwerk
Omschrijving	<p>Verkenning, analyse en advies voor specifiek thema door het Vliegende Woo- en Enquêteteam:</p> <p>Inzet voor onderzoek en advies ter voorbereiding op grotere informatieverzoeken in het kader van de parlementaire enquête</p>
Uurtarief	Uurtarieven € 110,00 – € 119,00

2.2 Informatiediensten

Informatiespecialisten van Doc-Direkt helpen organisaties bij complexe specifieke informatieverzoeken die spelen binnen de organisatie. Informatiespecialisten worden ingezet om informatie te vinden in het kader van onder andere parlementaire enquêtes, hotspotarchivering en Woo-verzoeken. De informatiespecialisten gaan aan de slag binnen het inhoudelijke kader dat je bepaalt voor het informatieverzoek. Het vinden van informatie doen we bijvoorbeeld door het specifiek toegankelijk maken van informatiebronnen en -domeinen, zoals netwerkschijven, e-mailservers en documentsystemen. Onze specialisten werken standaard met ons product ‘Zoek & Vind’, maar kunnen in overleg ook worden ingezet op de eigen enterprise zoekapplicatie. Daarnaast biedt Doc-Direkt door middel van tooling ondersteuning bij het anonimiseren (‘lakken’) en metadatering van informatie wanneer dat nodig is voor de openbaar making van informatie.

2.3 DMS-experts

DMS-experts van Doc-Direkt ondersteunen organisaties bij het optimaal invoeren en gebruiken van een DMS. Hiermee word je in staat gesteld de documenten eenvoudig, duurzaam en vindbaar te registreren en deze ook direct te koppelen aan de juiste grondslagen voor archiefbeheer.



3. Onze digitale producten en diensten

Binnen de rijksoverheid is Doc-Direkt verantwoordelijk voor het ontwikkelen en implementeren van innovatieve manieren van digitaal archiveren. Hoe kun je bijvoorbeeld digitale technieken inzetten om papieren archieven efficiënter te bewerken? En hoe maak je archieven toegankelijker? Doc-Direkt biedt het antwoord op deze vragen.

Samen richten wij jouw digitale organisatie in. Doc-Direkt beschikt over een groot assortiment aan digitale producten en diensten die het digitaal werken ondersteunen. Als afnemer kun je zelf kiezen om modules los of in combinatie af te nemen.

We leveren diensten op het gebied van:

- » 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, zoals Digidoc, worden verwerkt

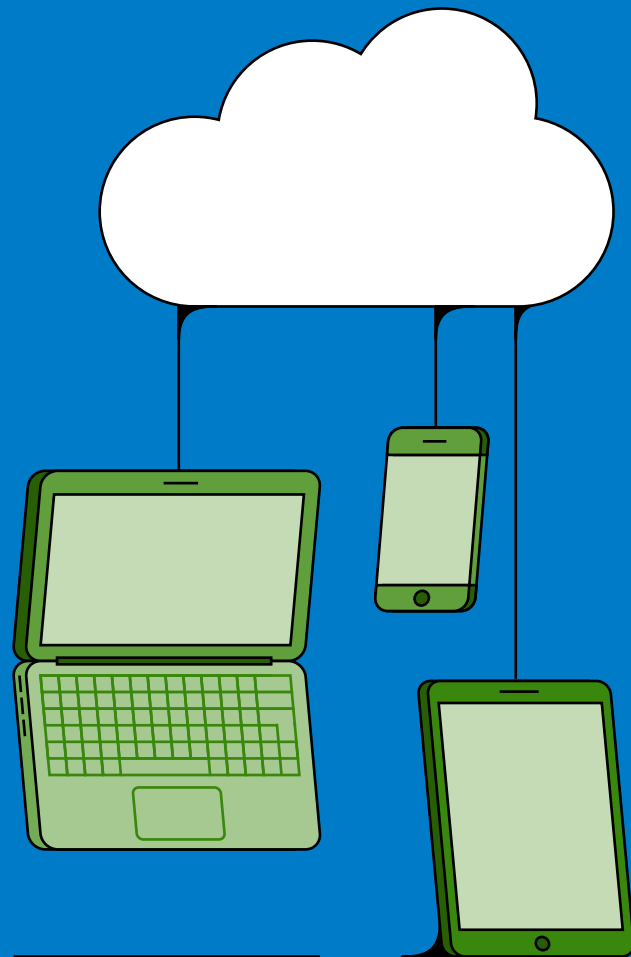
Voorbeelden van producten die we inzetten:

- Gegevensinvoer en – verwerking
- Import Digitale Bestanden (DMS – Digidoc)

- » Producten of diensten waarbij gegevens verwerkt worden of waar er met gegevens wordt gewerkt

Voorbeelden van producten die we inzetten:

- DMS
- Registratie & Recordmanagement DMS
- Informatie- & Expertdiensten, Adviesdiensten
- Sjabloongenerator DocGen
- Big Data Analytics Platform
- Digitale Handtekening
- Mais Flexis





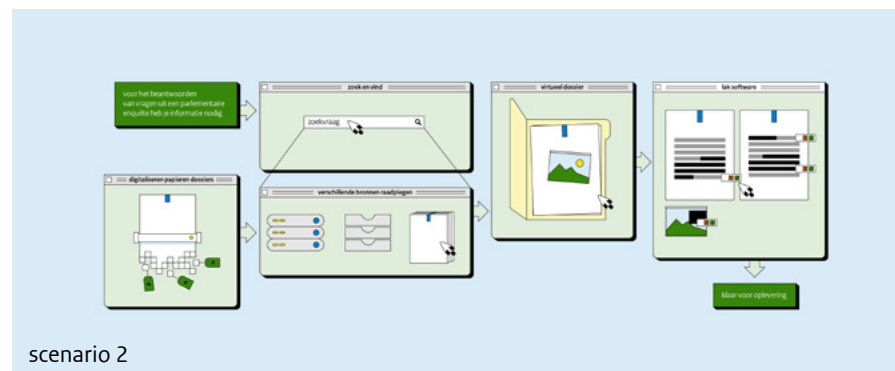
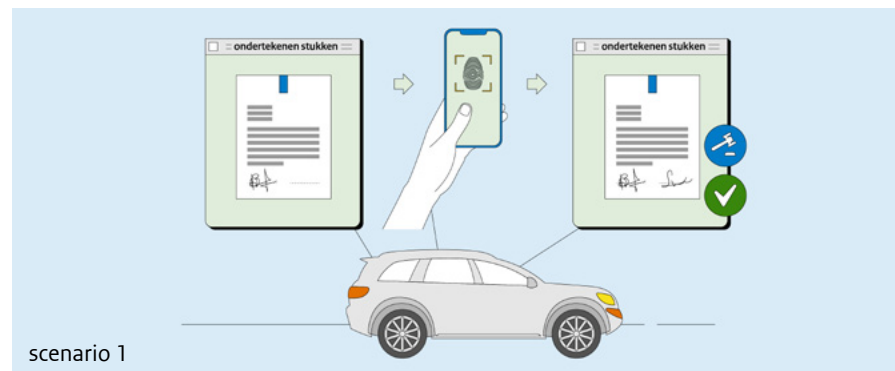
- » Processen waarbij wij in opdracht gegevens uit systemen verplaatsen, versturen, uitplaatsen, overbrengen of vernietigen

Voorbeelden van producten die we inzetten:

- Postverzending
- Digitaal uitplaatsen en overbrengen
- Digitaal vernietigen

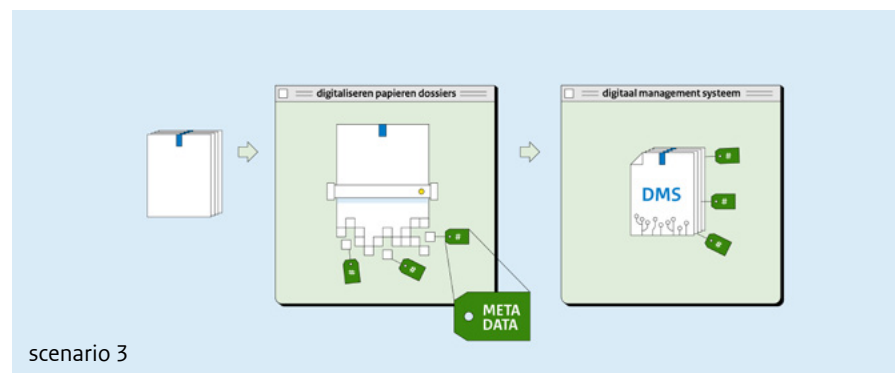
Voorbeelden van verzoeken van onze klanten:

- » Je bent onderweg, maar er wacht een offerte die ondertekend moet worden voor de doorgang van een project. Door middel van de elektronische handtekening kun je plaats onafhankelijk, met jouw device, een document voorzien van jouw gekwalificeerde elektronische handtekening (scenario 1)
- » Je ontvangt een WOO-verzoek, maar weet niet precies in welke bronnen de informatie staat opgeslagen. In Zoek en Vind stel je de zoekvraag op en vind je over de verschillende bronnen (welke aangesloten zijn bij het departement) de informatie die je zoekt. Uit de verschillende bronnen kun je de informatie opslaan in een dossier. De dataset voor dit Woo-verzoek is compleet. En klaar om deze documenten te anonimiseren. Gevoelige informatie, zoals de AVG-gegevens, lak je weg met een van de softwarepakketten en de informatie is klaar voor de oplevering aan de burger (scenario 2)
- » In Digidoc is de brief door het proces van goedkeuren en tekenen heen. Klaar om deze te verzenden naar de klant. Je sluit het proces af en de scanstraat ontvangt het signaal om de brief voor je te printen en te verzenden (scenario 3)



Kostenopbouw modulaire producten

Doc-Direkt werkt met modulaire producten en diensten die eenvoudig te combineren zijn. Het voordeel hiervan is dat je zelf bepaalt wanneer je een nieuwe module voor digitaal werken inzet. Hierbij adviseren wij over de benodigde modules en maken we samen een plan voor de invoering van de gekozen module(s). Wij zorgen voor het maximaal integreren van onze applicaties in de diverse systemen die de rijksoverheid heeft. Ben je benieuwd of jouw software, systeem of applicatie geïntegreerd kan worden met onze digitale dienstverlening? Neem dan contact op met ons. Aan de hand van de technische of organisatorische complexiteit kan het wenselijk zijn om te kiezen voor een projectmatige aanpak. Dit bespreken we vooraf.





3.1 Invoeren en verwerken van gegevens

3.1.1 Analoge inbreng gegevensinvoer en –verwerking

Doc-Direkt heeft meerdere scanafdelingen die de 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.

3.1.2 Bedrijfskritische processen vereenvoudigen

Met het zakelijke proces automatiserings platform kun je al de inkomende informatie en bedrijfsprocessen stroomlijnen. Bijvoorbeeld:

- » Verschillende aftakkingen in de werkstroom inzetten
- » Automatisch berichten/documenten genereren
- » Toevoegen of verrijken van metadata met behulp van data uit andere bronnen

Met dit platform heb je een schaalbaar (hoge volumes), flexibel en gebruiksvriendelijk procesinstrument, dat je eenvoudig kunt controleren en bijsturen. Daarnaast ben je ook in staat om informatie snel terug te vinden.

Tabel 4. Omschrijving dienst

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

3.1.3 Robotic Process Automation (RPA)

Voor veel voorkomende repeterende standaardhandelingen, kun je RPA inzetten. Met deze dienst worden eenvoudige en terugkerende handelingen geautomatiseerd en desgewenst non -stop doorgevoerd (24/7) door de softwarerobot. Hierdoor werk je zeer efficiënt met een hoge kwaliteit.

3.1.4 Licentiebeheer Scanlicenties

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.



Tabel 5. Omschrijving dienstverlening

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

3.1.5 Invoer Digitale Bestanden (DMS/ Digidoc)

Onze DMS-medewerkers registreren en plaatsen 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.

Tabel 6. Omschrijving product

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening/ Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • DMS Digidoc import functionaliteit
Tarief	Zie bijlage A

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

² Digidoc, FileNet RVB, RIVM Doc, DigiJust en Marjolein zijn ECM-oplossingen gebaseerd op IBM FileNet

3.1.6 Y-drive

Het document management systeem (DMS) of enterprise content management systeem (ECM), beschouwen veel gebruikers als lastig en traag. Het opstarten kan veel tijd kosten. Ook Excel-sheets met onderlinge verwijzingen worden vaak niet goed ondersteund. Is de ECM-oplossing gebaseerd op IBM FileNet², dan kan de Y-drive een grote bijdrage leveren aan gebruikers.

De werkplek krijgt een virtuele netwerkschijf (Y:) waarin documenten getoond worden die in het ECM-systeem zijn opgeslagen. De gebruiker kan ook vanuit Office of vanuit de verkenner documenten opslaan op de virtuele netwerkschijf, waarbij de documenten automatisch opgeslagen worden in het ECM-systeem. De Y-drive werkt volledig samen met Office op de werkplek en Excel-sheets met onderlinge verbanden worden volledig ondersteund. Versiebeheer is standaard.

Tabel 7. Omschrijving digitaal product

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening/ Modulair
Omschrijving	Y-drive Office integratie met een ECM-oplossing op basis van IBM FileNet

3.2 Producten en diensten waarbij gegevens verwerkt worden

3.2.1 Document Management Systeem (DMS)

Doc-Direkt ondersteunt digitaal werken. Naast het aanbieden van het Document Management Systeem (DMS), beheren en onderhouden wij het ook. Het systeem dat wij aanbieden is Digidoc. Digidoc is verkrijgbaar als desktop- of als onlinevariant in de 'cloud': Digidoc Online. De online variant biedt de belangrijkste functionaliteiten, om plaats- en tijdonafhankelijke documenten te kunnen raadplegen of te bewerken in de werkstroom of parafenlijen digitaal af te doen. Hiermee is het stukkenbeheer (online) toegankelijk op elk apparaat (iPad, iPhone, Android telefoon, Chromebook).



Tabel 8. Omschrijving digitaal product

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	Documentmanagementsysteem ter ondersteuning van: <ul style="list-style-type: none"> • Digitaal werken en archiveren • Documentmanagement • Online variant: apparaat, plaats en tijd onafhankelijk beschikbaar • Proces goedkeuren van documenten • Optie: tekenen formele stukken met een gekwalificeerde elektronische handtekening

3.2.2 Registreren en beheren DMS

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

Tabel 9. Omschrijving digitaal product

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

3.2.3 Sjabloongenerator

De sjabloongenerator helpt bij het eenvoudig opstellen en vormgeven van diverse documenten, zoals een beslisdocument, nota, memo of PowerPointpresentatie. De sjabloongenerator 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.

De sjabloongenerator biedt koppelingsmogelijkheden met andere systemen zoals het document management systeem (DMS) of enterprise content management systeem (ECM) of Microsoft Teams. De sjabloongenerator geeft daarbij automatisch de juiste metadata mee, zodat het document vindbaar is. De gebruiker heeft de mogelijkheid om handmatig metadata toe te voegen, zoals afzender, onderwerp etc.

Tabel 10. Omschrijving digitaal product

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening/ Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Standaard sjablonen in huisstijl van de rijksoverheid • Bouwen van sjablonen (offerte), gebruiksgemak en veel verschillende soorten sjablonen mogelijk • Beheer van sjablonen (inclusief eenvoudige tekstuele aanpassingen) • Advies in ontwerp en gebruik • Automatische metadata, te verrijken met eigen in te vullen metadata • Gekoppeld worden aan applicaties zoals bijvoorbeeld ECM
Uurtarief externe leverancier ³	Consultant € 100,00 per uur Senior consultant € 200,00 per uur

3.2.4 Big Data Analytics

Met het Big Data Analytics Platform (BDAP) maken wij digitale gegevens 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. De volgende operationele functionaliteiten met toepassing van BDAP bieden we aan:

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



Zoek en Vind (Enterprise search)

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 dat 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 vaak gebruikt om kennis te delen, maar ook bij controles op het naleven van wet- en regelgeving (bijvoorbeeld AVG/privacyaspecten) en Woo-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 gearhiveerd worden in het ECM.

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 terechtkomt. 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 een e-mail met 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 in overleg met de portefeuille houdende directeur.

Application Retirement

Het komt vaak voor dat oude applicaties niet meer in gebruik zijn maar de gegevens nog wel relevant zijn of moeten worden bewaard in het kader van de Archiefwet.

Application Retirement helpt informatie van 'oude' applicaties veilig, duurzaam en toegankelijk op te slaan. Met Application Retirement worden gegevens veiliggesteld 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 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 geschikt voor woordvoerders van bewindspersonen en beleidsmedewerkers.

3.2.5 Netwerk Fileshare Analysis (NFA)

Vaak zijn netwerkschijven vervuld en/of ongestructureerd en worden de autorisaties slecht of niet bijgehouden. Netwerk Fileshare Analysis (NFA) biedt de afnemer/gebruiker inzicht in de mappenstructuur en autorisaties van netwerkschijven. 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 (of bijna dubbele) bestanden. Maar ook mappen waarin gevoelige data staan, worden gevonden.



Tabel 11. Omschrijving digitale dienst

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Toegankelijk en doorzoekbaar maken van informatiedomeinen (DMS, externe harddisk, database van uit gefaseerde applicatie, netwerkschijven, websites, e-mailboxen en agenda's) • Schaalbaar • Technisch advies bij implementeren en koppelen aan klantomgeving • Netwerkschijven en autorisatie inzichtelijk maken/ opruimen • Application retirement • Ondersteuning parlementaire enquêtes, Woo-verzoeken • Controles op naleven wet- en regelgeving
Servicepakket	Ja
Uurtarief	€ 155,00 per uur

3.2.6 Woo-Hulp Tooling (Anonimiseren)

De Wet Open Overheid (Woo) verplicht organisaties om actief en passief informatie openbaar te maken. Zaken die openbaar gemaakt worden dienen geanonimiseerd te zijn. Doc-Direkt biedt de dienst Woo-Hulp Tooling aan waarmee afnemers een dossier met documenten kunnen ontdebellen en intelligent lakken.

Het lakken gaat in twee stappen. De oplossing die we bieden, maakt voorstellen van zaken die geanonimiseerd moeten worden, waarbij de regels die gevolgd worden per proces vastgelegd kunnen worden. Als behandelaar kun je de voorstellen accepteren en zaken handmatig lakken in een document, een dossier of voortaan altijd. Ook is het mogelijk om een voorstel tot lakken af te wijzen voor het document, het dossier of voortaan altijd.

Tussenresultaten kunnen gedeeld worden. Documenten worden definitief geanonimiseerd als de behandelaar alle voorstellen accordeert. De dienst maakt een inventarislijst aan waarin bijgehouden is welke documenten van naam veranderd zijn en welke documenten vernietigd zijn en door wie.

Tabel 12. Omschrijving dienst

Soort product/ dienst	Standaarddienstverlening/ Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier ontdebellen • Documenten in een dossier worden automatisch voorzien van voorstellen om te anonimiseren, gebaseerd op kunstmatige intelligenties • Behandelaar kan handmatig zaken toevoegen die geanonimiseerd moeten worden, of juist niet, voor het document, het dossier of in alle toekomstige documenten • Definitie lakken in een door de organisatie gekozen kleur op aangeven van de behandelaar
Tarief	<p>Enmalige kosten⁴ € 15.000</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intake met de gebruikersorganisatie • Configureren regels anonimiseren per proces • Opleiding gebruikers en floorwalk <p>Jaarlijkse kosten € 65.000⁵</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op basis van fair use voor wat betreft concurrent users en aantal dossiers
Service Level Agreements	Beschikbaarheid 98% gedurende kantooruren 80% overige uren
Wijze van bestellen	Aanvraag sturen naar anonimiseren@rijksoverheid.nl

4 De eenmalige kosten worden niet in rekening gebracht, wanneer het organisatieonderdeel geen afwijkende processen en lakregels heeft.

5 De jaarlijkse kosten kunnen door het moederdepartement gedragen worden als een organisatieonderdeel minder dan 12.000 pagina's per jaar anonimiseert en/of publiceert.



3.2.7 Gekwalificeerde elektronische handtekening

Met de eigen telefoon een document officieel ondertekenen, om zo flexibeler en efficiënter te kunnen werken. Dit zijn de voordelen die de gekwalificeerde elektronische handtekening biedt. Het is 100% de vervanger van de 'natte' handtekening. De gebruiker tekent het document met een PKI-overheid certificaat. 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. De uitgebreide werkstromen ondersteunen de mogelijkheid om ook anderen (zelfs externen) met een eenmalig certificaat te laten tekenen. Dit is vooral bij contracten een groot voordeel. Doc-Direkt helpt bij het implementeren van deze nieuwe werkwijze in de processen en geeft advies over de wijze waarop de elektronische handtekening zo optimaal mogelijk kan worden ingezet om verdere digitalisering mogelijk te maken.

Het uitreiken van een gekwalificeerde elektronische handtekening is wettelijk vastgelegd. De uitgifte vindt plaats door een trusted serviceprovider en het proces is gedigitaliseerd. Een geldig paspoort is een randvoorwaarde.

De tekenomgeving staat in een overheidsdatacenter en deze omgeving ondersteunt werkstromen waarbij gebruikers documenten:

- » Goedkeuren (of afkeuren)
- » Ondertekenen
- » Versturen naar ontvangers

Het goed- of afkeuren en het ondertekenen door verschillende personen kan sequentieel, parallel of in een mix van beide vormen.

Een audittrail legt vast wie, wanneer iets met een document heeft gedaan.

Documenten die getekend worden, verlaten de rijksoverheid niet. Het autoriseren van het ondertekenen gaat met behulp van gezichtsherkenning of vingerafdruk op de telefoon van de ondertekenaar. De gegevens verlaten het toestel niet.

Tabel 13. Omschrijving digitaal product

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening/ Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • PKI-overheid certificaat: volledig digitaal juridisch gelijk aan 'natte' handtekening • Groot gebruiksgemak, flexibiliteit, snelheid • Meerdere documenten tegelijk ondertekenen • Uitgebreide variant biedt mogelijkheid tekenen in werkstroom met meerdere ondertekenaars

3.2.8 Beheersysteem voor papieren archieven en collecties

Doc-Direkt biedt hét beheersysteem voor archieven en collecties. Het biedt diverse functionaliteiten die het mogelijk maken je archief en/of collectie zo optimaal mogelijk in te richten en te beheren. Zo houd je zicht op waar welk dossier met welke inhoud is opgeslagen. Doc-Direkt zorgt voor de administratie en organisatie rondom de inkoop van het beheersysteem. De kosten voor de licentie en het onderhoud brengen wij in rekening volgens de verdeling van de totale integrale kosten, zie bijlage A.

Tabel 14. Omschrijving digitale dienst

Soort product/dienst	Maatwerk
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Archieven en collecties beheren en beschrijven in een systeem
Tarief	Maatwerk op aanvraag



3.3 Servicemanagement met self service portaal

Voor servicemanagement tickets, workflow ondersteuning en rapportages heeft Doc-Direkt een modulaire servicemanagement tool beschikbaar die door middel van een internetverbinding toegankelijk is. De tool bevat een self service portal waar eindgebruikers zelf hun meldingen en verzoeken kunnen indienen en de status ervan kunnen volgen.

Doc-Direkt biedt een standaardpakket die voorziet in alles wat de organisatie nodig heeft om uitgebreide workflows te ondersteunen.

De licenties worden volgens het programma 'Licenced Agents' ingekocht (licenties per installatie). Dit zijn de behandelaars in het self service portal 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.

Tabel 15. Omschrijving digitaal product

Soort product/ dienst	Standaarddienstverlening of maatwerkafspraken
Omschrijving	Doelgroep: Eindgebruikers/afnemer 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.
Startkosten (eventueel)	n.v.t.
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none"> • Initiële oplevering ACC en PRD: maximaal 3 weken Uitbreiding gebruikers: maximaal 3 werkdagen • Locatie-onafhankelijk • Dataverlies is maximaal 24 uur • Rapportage: Beschikbaarheid, meldingen, uitgevoerde wijzigingen en verzoeken, aantal gebruikers

Soort product/ dienst	Standaarddienstverlening of maatwerkafspraken
Bijzonderheden	<p>Aansluitvoorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toegankelijk via Internet, op verzoek toegang via eigen lijnen of RON 2.0 • Default afname van twee omgevingen (ACC en PRD) • Minimaal 50 gebruikers licentie en uitbreiding per 50 gebruikers • Schema voor updates en upgrades wordt gecommuniceerd met Afnemer, maar is en blijft verantwoordelijkheid van ODC-Noord <p>Afnemer informeert ODC-Noord tijdig over kritische productie momenten.</p> <p>Inhoud van de dienst: Inhoud van de dienst / kwaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hosten van de website, database, fileshares en onderliggende hoog-beschikbare infrastructuur • Hosten van de Remote Desktop omgeving t.b.v. functioneel beheer, instellingenbeheer en een file transfer omgeving t.b.v import/export bestanden • Hosten uitgaande mail functionaliteit t.b.v. het self-service portal en mogelijkheid tot automatische mail import via IMAP of Exchange Web Services • Mogelijkheid tot Rijks single sign-on • Levering van een aparte database en afgeschermd stuk op de fileservers (DFS) voor elke Afnemer • Technisch beheer op de infrastructuur • Backup, monitoring en logging van de infrastructuur, inclusief monitoren van beschikbaarheid, performance en capaciteit • Het oplossen van technische incidenten en problemen • Het systematisch uitvoeren van technische onderhoudsactiviteiten • Up-to-date blijven met de nieuwste versies volgens het minimaal N-1 principe (N is meest recente beschikbare X.N versie van TOPdesk) • Het onderhouden van systeemdokumentatie en procedures • Gebruik van het SelfService Portal (SSP) t.b.v. het aanmaken van changes, meldingen, incidenten op de dienstverlening



Soort product/ dienst	Standaarddienstverlening of maatwerkafspraken
Servicepakket	<ul style="list-style-type: none"> • Hosten van de website, database, fileshares en onderliggende hoog-beschikbare infrastructuur • Hosten van de Remote Desktop omgeving t.b.v. functioneel TOPdesk • instellingenbeheer en een file transfer omgeving t.b.v. import/export bestanden • Hosten uitgaande mail functionaliteit t.b.v. en mogelijkheid tot automatische mail import via IMAP of Exchange Web Services • Mogelijkheid tot single sign-on login op via federatie dienst (SAML, ADFS) en gebruik van een geldig PKI-overheidscertificaat • Levering van een aparte database en afgeschermd stuk op de fileservers (DFS) voor elke Afnemer • Technisch beheer op de infrastructuur • Backup, monitoring en logging van de infrastructuur, inclusief monitoren van beschikbaarheid, performance en capaciteit • Het oplossen van technische incidenten en problemen • Het systematisch uitvoeren van technische onderhoudsactiviteiten • Up-to-date blijven met de nieuwste versies volgens het minimaal N-1 principe (N is meest recente beschikbare X.N versie van) • Het onderhouden van systeemdokumentatie en procedures • Gebruik van het SelfService portaal (SSP) t.b.v. het aanmaken van changes, meldingen, incidenten op de TOPdesk dienstverlening

3.4 Websitearchivering

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 toetst het webarchief op een aantal cruciale punten van de website. Hiermee wordt inzichtelijk welke onderdelen niet of moeilijk 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 archiefleverancier over eventuele aanpassingen of technische oplossingen. Door middel van deze dienst weet je zeker dat het webarchief aan de richtlijnen voldoet.

Tabel 16. Omschrijving digitale dienst

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen van content op de website • Archiveren van websites

3.4.1 Archiveren van e-mails

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

Tabel 17. Omschrijving digitale dienst

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Functioneel beheer voor het archiveren van e-mails

3.4.2 Archiveren van berichtenapps

Chatberichten zoals WhatsAppberichten en sms-berichten vallen onder de Woo. Verantwoord gebruik en archivering van chatberichten rond bestuurlijke besluitvorming is dan ook cruciaal met het oog op de rechtelijke uitspraak van de Raad van State, die benadrukt dat chatberichten die onder het Woo-wetgeving vallen veiliggesteld dienen te worden. Het duurzaam bewaren van documentatie is bovendien een verplichting vanuit de Archiefwet. Doc-Direkt biedt een dienst aan waardoor het uitlezen van de telefoons, het schonen en het archiveren van



chatberichten van de ambtelijke en politieke top aan deze wetgeving wordt voldaan. Het uitlezen van de telefoons gebeurt fysiek. Wanneer deze chatberichten in het DMS zijn geplaatst, worden de berichten opgeschoond, zodat de werkgerelateerde chatberichten overblijven. Na validatie worden de privégesprekken en partijgevoelige informatie verwijderd en het document als pdf/a opgeslagen.

Tabel 18. Omschrijving digitale dienst

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> Het ophalen van berichten uit de berichtenapps Valideren en archiveren van berichten

3.4.3 Archiveren van sociale media

Om rijksorganisaties te ondersteunen bij het duurzaam toegankelijk maken van sociale media, is het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI) gestart. Dit is het project 'Archiveren sociale media bij het Rijk'. 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.

Tabel 19. Omschrijving digitale dienst

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening / Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> Archiveren van sociale media Duurzaam toegankelijk maken van sociale media

3.5 Processen bij verplaatsen, versturen, uitplaatsen, overbrengen of vernietigen

3.5.1 Postverzending

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

Tabel 20. Omschrijving digitale dienst

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

3.5.2 Digitaal uitplaatsen en overbrengen

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

Naast uitplaatsen helpen wij 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 de afnemer en het Nationaal Archief. En wanneer je gebruik maakt van onze diensten voor het digitale uitplaatsen of overbrengen, tekenen wij ook mee als derde (en uitvoerende) partij.



Tabel 21. Omschrijving digitale dienst

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

3.5.3 Digitaal Vernietigen

Met digitaal vernietigen zorgt Doc-Direkt voor de archief wettelijke verplichting om digitale dossiers na het verstrijken van de bewaartermijn te vernietigen. Je ontvangt hiervoor van ons een vernietigingsvoorstel en na goedkeuring en een uitvoerige steekproef op de te vernietigen bestanden, worden de dossiers vernietigd. Na afloop ontvang je een automatisch gegenereerde verklaring van vernietiging.

Tabel 22. Omschrijving digitale dienst

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

3.6 Ondersteuning op Woo-verzoeken (hybride dienstverlening)

Bij het afhandelen van Woo-verzoeken heeft de klant de mogelijkheid ondersteuning vanuit Doc-Direkt in te schakelen. De basis van deze ondersteuning betreft de door Doc-Direkt geleverde hulpmiddelen, zoals Zoek & Vind, anonimiseersoftware en dergelijke. Als een klant behoefte heeft aan de inzet van inhoudelijke expertise kan Doc-Direkt daaraan een bijdrage leveren. Doc-Direkt heeft ervaring met het samenstellen van sets van geselecteerde documenten ten behoeve van beoordeling en bewerking gedurende het proces tot behandeling van een Woo-verzoek. Doc-Direkt zal bij uitvoeren van dit werk altijd uitgaan van de rijksbreed of departementaal vastgestelde richtlijnen en modellen. De snelheid en de mate waarin deze ondersteuning inzetbaar is, hangt af van het voorhanden zijn

van beschikbare hulpmiddelen binnen de organisatie, bijvoorbeeld de mogelijkheid om snel en efficiënt te zoeken.

De dienstverlening kan bestaan uit de volgende onderdelen:

- » Adviseren over toepassing van bronnen en middelen voor de aanpak van het anonimiseren
- » Adviseren over de volledigheid en de structuur van de verschillende stappen in het proces
- » Ontdubbelen van de geselecteerde documenten
- » Eventueel converteren van documenten naar pdf-format
- » Inventariseren van de documenten.
Gedurende de behandelfase kan gebruik worden gemaakt van een aangevuld model van de inventaris. Dit ten behoeve van inzicht in de stand van zaken en ter bevordering van beslismomenten op gesignaleerde aandachtspunten
- » Ondersteuning bij het anonimiseren en toepassen van de uitzonderingsgronden Woo (lakken) van documenten
Aanbrengen van structuur in de volgorde van de geselecteerde documenten. Het leveren van een contactpersoon voor de behandelaar die zorgdraagt voor de interne coördinatie van de werkzaamheden binnen Doc-Direkt. Binnen de kaders, die de toepasselijke regelgeving stelt, is de aard van deze dienstverlening maatwerk.

De prestatie-indicatoren worden in de offerte uitgewerkt.

Tabel 23. Omschrijving digitale dienst

Soort product/dienst	Standaarddienstverlening
Omschrijving	Uitvoeren ondersteunende werkzaamheden
Uurtarief	€ 86,00
Omschrijving	Coördineren en adviseren.
Uurtarief	€ 93,00

4. Onze analoge producten en diensten

Binnen de rijksoverheid wordt gebruik gemaakt van fysieke archieven. Naast onze digitale dienstverlening ondersteunt Doc-Direkt in dergelijke gevallen ook bij analoge producten en diensten. Doc-Direkt biedt de volgende producten en diensten voor jouw analoge (papieren en digitale informatiedragers) documentaire informatiehuishouding:

4.1 Opslag en beheer

Wil je de opslag en het beheer van het archief uitbesteden aan Doc-Direkt? Dan is er de mogelijkheid om niet alleen het 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.

Voor het opslaan en beheren van het archief bieden wij verschillende opties die we samen vastleggen in een diensten afspraken en procedures (DAP). In deze afspraken staan de bijbehorende afspraken over ons dienstenniveau.

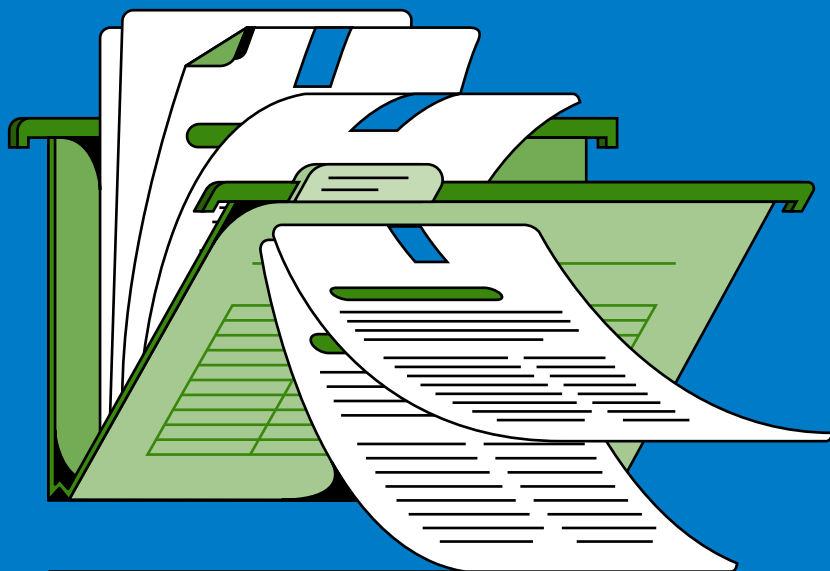
Hieronder vind je meer informatie over:

- » De daadwerkelijke opslag en het beheer en de daaraan verbonden dienstverlening
- » Het voorbereiden van de opslag

4.1.1 Beheer dienstverlening

Doc-Direkt beheert archieven door het garanderen van een veilige opslag van de archieven in onze depots. Daarnaast worden op verzoek de volgende beheerhandelingen verricht:

- » Lichten, gedigitaliseerd beschikbaar stellen en terugplaatsen van archiefbescheiden op basis van de opvragingen
- » Het op verzoek op de depots ter inzage leggen van archiefbescheiden
- » Invoeegen van archiefbescheiden bij in beheer zijnde archieven



Het beschikbaar stellen van archiefbescheiden gebeurt principieel op het niveau waarop het archief is ontsloten (zie 4.1.2). Opvragingen op een hoger detailniveau zullen wel in behandeling worden genomen. Bij dergelijke scheef-opvragingen kunnen we niet het reguliere KPI-niveau garanderen.

De opslag en de beheerhandelingen worden uitgevoerd voor een vaste prijs. De basis voor deze prijs zijn de meters opslag die worden gebruikt. Door uit te gaan van een vaste meterprijs vervalt het verschil in de te kiezen opslagsoort, wij zullen deze dan ook niet meer aanbieden. Dit heeft als rede dat de kosten gelijk zijn bij bundeling van de opslag en beheerhandelingen. De plank is duurder in opslag maar goedkoper in handelingen en bij de pallet was dit andersom.

De jaarlijks af te rekenen beheerkosten worden gebaseerd op het gemiddelde van de op 1 april en 1 oktober van het jaar opgeslagen meters archief. Beheerhandelingen zijn onderdeel van deze prijs. Maandelijks zal een rapportage worden gestuurd met daarin het totaal van de opslag en inzage aan beheerhandelingen. Facturatie vindt halfjaarlijks plaats in april en oktober.

Op verzoek van de klant worden ook de volgende wijzigingen doorgevoerd in de beheerde hoeveelheid archieven en de administratie:

- » Opnemen van aanwas op de beheerde archieven
- » Retourneren van in beheer zijnde archieven
- » (Gedeeltelijk) vernietigen van archieven
- » Overdragen van archieven aan het NA/RHC's

Indien de wijziging meer bedraagt dan 250 meter of als de aanwas niet voldoet aan de instapcriteria zal een intake worden uitgevoerd en zal dit projectmatig uitgevoerd worden. Een dergelijke omvang kan invloed hebben op de inrichting van de depots en kent mogelijk ook HRM-aspecten die geregeld moeten worden.

Voor nieuwe klanten zal een intake worden uitgevoerd en zal er een offerte worden opgesteld voor het initieel in beheer nemen van archieven. Het betreft dan in ieder geval een maatwerkopdracht en afhankelijk van de impact die uit de intake naar voren komt wordt hiervoor een projectsturing ingericht (zie 4.1.3).

Op basis van een maandelijks rapportage informeren we over het verloop van de omvang van de opslag, geven we inzicht aan beheerhandelingen, de wijzigingen in meters archiefopslag en het verloop van de maatwerkopdrachten.

De opgeslagen archieven zijn 100% beschikbaar, uitleenverzoeken worden binnen 2 werkdagen afgehandeld en aangeleverd. Indien uitleen op een lager detailniveau wordt uitgevraagd dan de afgesproken registratie van het betreffende archief dan verwerken we de aanvraag op basis van best effort.

Tabel 24. Omschrijving dienstverlening

Soort product/dienst	Kosten
Opslag per meter inclusief beheersactiviteiten (geen verschil tussen plank en pallet)	€ 17,24

Het beheer van de dossiers van de notariaten in Nederland vallen niet onder deze dienstverlening. Hiervoor is een specifieke maatwerkafpraak gemaakt.

Tabel 25. Omschrijving dienstverlening

Soort product/dienst	Kosten
Transport, inhuizen & gebruik DDI-applicatie (per meter)	€ 33,17
Standaard inlichtingenverzoek, die aanwezig waren (per inlichtingenverzoek/kopie akte)	€ 34,71
Standaard inlichtingenverzoek, die NIET aanwezig waren (per inlichtingenverzoek/akte niet gevonden)	€ 28,00
Terugplaatsing notariële akte/invoegen akte	€ 17,92
Opvragen origineel/afschrift	€ 35,84

4.1.2 Instapcriteria en toegankelijkheid archief

Om het archief in beheer te nemen, moet het in goede, geordende en toegankelijke staat zijn of gebracht worden. Hiervoor hebben wij instapcriteria opgesteld. Als een archief hier niet aan voldoet, biedt Doc-Direkt de mogelijkheid bij het voldoen aan de instapcriteria te ondersteunen.

Zo dient het archief 'schoon' te zijn – dus vrij van schimmel en van plaagdieren. Hierover wordt een verklaring gevraagd van de opdrachtgever voor het in beheer nemen van archieven. Ter ondersteuning kan Doc-Direkt faciliteren in een biologische toets om de verklaring van de opdrachtgever te onderbouwen

Het archief voldoet aan een minimale toegankelijkheidseis. De mate van toegankelijkheid bespreken we met de klant. Onze projectleiders en coördinatoren nemen de instapcriteria door en adviseren waar nodig aanpassingen te maken. Het niveau van toegankelijkheid bepaalt de nauwkeurigheid waarmee Doc-Direkt kan faciliteren met het beschikbaar krijgen van informatie

Hebben wij het archief in beheer, dan kun je pallets, dozen, dossiers en documenten uit dat archief bij ons opvragen. Deze opvragingen worden in principe digitaal beschikbaar gesteld via een scandienst. Hiermee blijft het geplaatste fysieke archief intact en dat vergemakkelijkt een eventueel vernietigingsproces dan wel de overdracht naar het Nationaal Archief. Je kunt alleen informatie opvragen via personen die als archiefvormer autorisatie hebben. Doc-Direkt streeft ernaar om het gevraagde archiefonderdeel binnen twee werkdagen te leveren. Als het archief niet voldoet aan de instapcriteria, dat wil zeggen dat de opvraging gedetailleerder is dan de ontsluiting van het archief, duurt het langer.

Vorbereiden van de opslag en het beheer

Ben je een nieuwe klant en wil je het archief overbrengen naar Doc-Direkt? Wij kunnen vanaf de 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 aanbieden. Inclusief een tariefindicatie over de onderdelen. De dienstverlening betreft maatwerk waarvoor we je graag, op basis van jouw wensen, een passende offerte aanbieden. De prestatie-indicatoren worden in de offerte uitgewerkt.

Tabel 26. Omschrijving analoge dienst

Soort product/dienst	Standaardkosten dienstverlening
<ul style="list-style-type: none"> Project begeleiden en coördineren Uitvoeren op jouw locatie Opnemen van het archief in de opslag van Doc-Direkt (controle, ompakken en opnemen in de administratie) 	€ 100,00 € 77,00 € 77,00
Aankoop en levering van benodigd materiaal, zoals: <ul style="list-style-type: none"> Archiefdozen, mappen, stickers Emballage als rolcontainers, pallets, blauwe bakken los archief 	Doorbelasting o.b.v. raming
Verbeteren toegankelijkheid	Zie 4.1.3
Transportkosten vanaf de klantlocatie naar het depot	Werkelijke kosten o.b.v. tarief Inderdepartementale Koeriersdienst
Migreren van de registratie van het archief van de klant naar het archiefbeheersysteem van Doc-Direkt (bestaande toegang vanuit documentmanagementsysteem of Excel naar plaatsingslijst archiefsysteem Doc-Direkt)	€ 86,00
Biologische toets laten afnemen als de klant hierover geen verklaring kan overleggen	Doorbelasting van de daadwerkelijk

4.1.3 Optimaliseren toegankelijkheid archief

Doc-Direkt kan het archief toegankelijk maken of de toegankelijkheid van het archief optimaliseren. Bijvoorbeeld door dossierkenmerken die helder op mappen staan op te nemen in de administratie of een goede plaatsingslijst te maken. We kunnen dit soort activiteiten 'in huis' doen, of in het Doc-Direkt-depot waar je het archief laat opslaan. We kunnen microfilms digitaliseren, zodat ook deze beter toegankelijk worden. Een groot aantal type films en afbeeldingen kunnen worden verwerkt.

Het verbeteren van de toegankelijkheid kan op een aantal niveaus worden uitgevoerd.

- » Basis: Het vastleggen van een eenvoudige metadata op doosniveau om zo een basis te bieden voor opvragingen, vernietigingen of bewerkingsactiviteiten.
- » Regulier: Vastleggen van de metadata op dossierniveau om zo sneller en gericht opvragingen te kunnen aanbieden en met meer detail vernietigingsvoorstellen te kunnen maken.

De dienstverlening betreft maatwerk waarvoor we graag, op basis van de wensen, een passende offerte voor aanbieden. De prestatie-indicatoren worden in de offerte uitgewerkt.

Tabel 27. Omschrijving analoge dienst

Soort product/dienst	Kosten
Projectcoördinatieteam Plaatsingslijsten: Schouw, bestandsvergelijking en importgegevens Mais-Flexis, advies plaatsingslijsten	€ 100,00 per uur
Uitvoeren	€ 75,00
Basis	€ 77,00
Dossier	
Microfilms digitaliseren	Er kan een groot aantal type films en afbeeldingen worden verwerkt. Vraag naar de mogelijkheden. Maatwerk, op basis van offerte

4.2 Archiefbewerking

Doc-Direkt heeft veel ervaring op het gebied van archiefbewerking voor de rijksoverheid. 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 op, in overleg met de opdrachtgever en het Nationaal Archief.

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

- » Ordening overnemen en de bestaande beschrijvingen gebruiken (evt. aanvullen)
- » Ordening overnemen, maar nieuwe beschrijvingen maken
- » 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 afhankelijk van de complexiteit van de archiefopbouw en de complexiteit van de bewerkingswerkzaamheden (zie bij Bewerking).

Tabel 28. Omschrijving analoge dienst

Soort product/dienst	Kosten
Het opstellen van een beslisdocument c.q. archiefbewerkingsplan	€ 100,00 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

Soort product/dienst	Kosten
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	€ 100,00 per uur
Het voorbereiden van de archiefbewerking aan de hand van een schouw en een beslisdocument	€ 100,00 per uur
Archiefbewerking niveau 1	€ 75,00 per uur
Archiefbewerking niveau 2	€ 77,00 per uur
Archiefbewerking niveau 3	€ 86,00 per uur
Materiële verzorging	Doorbelasting van de daadwerkelijk gemaakte
Startkosten	Informeert naar de startkosten
Totale kosten	Conform DVA

4.2.1 Werkvoorbereiding

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

4.2.2 Bewerking

Over het algemeen vindt de bewerking op een van onze locaties plaats. Wanneer dit wenselijk is, kunnen wij ook op 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.

Daarnaast biedt Doc-Direkt diverse vormen en gradaties van beveiligde archieven. Ook geheime archieven met speciale voorzieningen waar gescreende medewerkers toegang tot hebben behoren tot de mogelijkheid.

4.3 Van analoog naar digitaal

Het hebben van hybride archieven komt steeds meer voor. Deze archieven bestaan zowel uit digitale als papieren informatie. Doc-Direkt heeft bij het beheren en bewerken ervan een toegevoegde waarde, omdat wij de expertise voor de benodigde brede aanpak in huis hebben.

Tabel 29. Omschrijving analoge dienst

Soort product/dienst	Maatwerk
Omschrijving	Bewerken van hybride archieven Bewerken van digitale archieven
Startkosten	Informeert naar de startkosten
Totale kosten	Conform de ondertekende overeenkomst
Tarief	De aard van deze dienstverlening is maatwerk. Op basis van de specifieke behoefte kunnen we hiervoor een aanbieding formuleren. De prestatie-indicatoren worden in de offerte uitgewerkt.



Bijlagen





Bijlage A: Overzicht tarieven

Tabel 30. Omschrijving tarieven

Services (module)	Verdeelsleutel	Tarieven 2023
--	--	AA: tarief per AA
--	--	IAR: tarief o.b.v. 2000> IAR's, 2000< IAR's naar rato
Gegevensinvoer en -verwerking	aandeel afnemer obv IAR	€ 779.099
Import Digitale Bestanden (DMS/Digidoc)	aandeel afnemer obv IAR	€ 14.145
DMS	AA	€ 790
Registratie & Recordmanagement DMS	aandeel afnemer obv IAR	€ 685.014
Informatiespecialisten & Expertdiensten	ingezette uren	--
Sjabloongenerator	aandeel afnemer obv IAR	€ 140.685
Big Data Analytics Platform (Z&V)	aandeel afnemer obv IAR	€ 309.765
Gekwalificeerde elektronische handtekening*	aandeel afnemer obv IAR	€ 86.497
Anonimiseringssoftware (Octobox/IBM/Indica/Microfocus/Zylabb)	per afnemer	€ 63.168
Implementatie anomiseringssoftware	eenmalig vast bedrag+ bij gebruik van clouddienst (Indica en Zylabb) verbruikerskosten op nacalculatiebasis	€ 31.360
Y-schijf (zerofootprintclient)	aanschafprijs per licentie	€ 242
--	vanaf 2e jaar onderhoud per licentie	€ 48



Services (module)	Verdeelsleutel	Tarieven 2023
Postverzending	aandeel afnemer obv IAR	€ 52.713
Digitaal uitplaatsen & overbrengen	aandeel afnemer obv IAR	€ 59.674
Digitaal Vernietigen	aandeel afnemer obv IAR	€ 58.243
Website Archivering	per afnemer	€ 17.567
E-mail Archivering**	--	Ntb
Sociale Media archivering ***	--	Ntb
Berichtenapps	jaarlijkse kosten, stuk	€ 5.000
Licentie TOPdesk *geldt voor bestaande klanten	jaarlijkse kosten, stuk	€ 277
Hosting TOPdesk *geldt voor bestaande klanten	jaarlijkse kosten, per afnemer	€ 4.480
Verbruikskosten TOPdesk*geldt voor bestaande klanten	jaarlijkse kosten, per afnemer	€ 12.523
Ondersteuning productowner TOPdesk	jaarlijkse kosten, per afnemer	€ 8.870
*Certificaten ondertekenaars 2023	p.stuk	€ 230
**Nieuwe dienstverlening nog in ontwikkeling	--	--
***Sociale Media Archivering wordt tot en met 2025 n.a.v. besluit strategische beraad van RDDI uitgevoerd door Doc-Direkt en bekostigd met IHH gelden.	--	--



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 bijvoorbeeld 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: Serviceniveaus

Doc-Direkt levert gemeenschappelijke en generieke diensten. Voor deze diensten geldt dat Functioneel Beheer, Applicatiebeheer en Technisch beheer gescheiden uitgevoerd worden.

Functioneel beheer en eerstelijns ondersteuning is een verantwoordelijkheid van Doc-Direkt als eigenaar van de dienst. Doc-Direkt maakt afspraken met de eigenaar van de applicatie over applicatiebeheer en tweedelijns ondersteuning. Doc-Direkt maakt afspraken met de leverancier van de ICT-infrastructuur en ICT-middelen over technisch beheer en tweede-/derdelijns ondersteuning.

Doc-Direkt biedt één serviceniveau, met dien verstande dat als het serviceniveau onvoldoende garanties biedt aan de afnemer om haar primaire taak uit te voeren, additionele afspraken gemaakt kunnen worden.

Het serviceniveau is afhankelijk van de prioriteit die bepaald wordt aan de hand van urgentie en impact. Zie onderstaande tabellen.

Tabel 31. Omschrijving prioriteit

Urgentie	Omschrijving
Onwerkbaar situatie	Gebruikers hebben geen mogelijkheid om de dienst te gebruiken.
Hinderlijke situatie.	Een deel van de dienst functioneert niet correct
Storende situatie	Gebruiker kan niet probleemloos werken en ervaart het incident als storend.

Tabel 32. Omschrijving prioriteit

Prioriteit	Omschrijving			
Urgentie		Raakt gehele organisatie van de afnemer	Raakt een deel van de organisatie van de afnemer	Raakt een individu van de afnemer
	Onwerkbaar situatie	Calamiteit	Hoog	Midden
	Hinderlijke situatie	Hoog	Midden	Laag
	Storende situatie	Midden	Laag	Laag

Tabel 33. Overzicht helpdesks

Service-element	Standaard serviceniveau
Ondersteuning (ma t/m vr)	Openingstijden
Service-desk DDCL	07.30 – 17.30 uur
2e/3e lijns ondersteuning	07.30 – 17.30 uur
Buiten openingstijden	Niet van toepassing
Afhandeling meldingen	
Aanname telefoon	95% binnen 30 seconden
Oplostijden meldingen	
Prio Calamiteit	< 4 uur
Prio Hoog	< 8 uur



Service-element	Standaard serviceniveau
Prio Laag	< 40 uur
Gemiddelde doorlooptijd meldingen	> 80% binnen de oplostijden
Beschikbaarheid diensten	
Per maand	98 % (=Baseline Informatiebeveiliging Overheid)
Onderhoud	
Onderhoudsvenster	Gepland onderhoud vindt plaats in een weekend. Klant-specifiek onderhoud vindt plaats na 20.00 uur
Betrouwbaarheid	
Backup (Recovery Point Objective 24 uur (= maximaal dataverlies)	Dagelijkse backup
Restore Recovery Time Objective (= tijd om data terug te zetten)	Disaster recovery < 16 uur (Maximaal 200 GB/uur)
Restore verzoeken	Binnen oplostijd meldingen (Maximaal 200 GB/uur)
Klachtafhandeling	
Ontvangstbevestiging	100% binnen 1 werkdag
Inhoudelijke reactie	100% binnen 5 werkdagen
Definitieve afhandeling	100% binnen 20 werkdagen
Beveiliging	
Beveiligingsniveau	Basis Beveiligingsniveau 2 (BBN2)



Bijlage C: 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.

Tabel 34. Omschrijving definities

Archiefterm	Verklaring of definitie van de term	Synoniem en/of opmerking
Archief	Geheel van archiefbescheiden opgemaakt of ontvangen door een persoon, een groep personen of een organisatie.	--
Archiefbeheer	Geheel van normen, plannen, procedures en activiteiten gericht op de archiefvorming, de archiefbewerking, het beheer van de archiefdepots, de daarin berustende archiefbescheiden en het beschikbaar stellen ervan.	'Beheer' (Doc-Direkt onderscheidt het deelproces 'Bewerken' van het deelproces 'Beheer').
Archiefbeheerder	Functionaris belast met het archiefbeheer.	--
Archiefbeheersysteem*	Geheel van mensen, methoden, procedures, gegevensverzamelingen, opslag-, verwerkings- en communicatieapparatuur en andere middelen, bestemd voor het beheer van archiefbescheiden.	'Record keeping system' of 'Informatiesysteem'.
Archiefbestand/-deel	Geheel van archiefbescheiden binnen een archief bijeengebracht met een bepaald doel en in onderlinge samenhang te raadplegen bestand waarvan tenminste één archiefstuk deel uitmaakt.	--



Archiefterm	Verklaring of definitie van de term	Synoniem en/of opmerking
Archiefbescheiden* (art. 1, onder c Archiefwet 1995)	Bescheiden, ongeacht hun vorm, door de overheidsorganen ontvangen of opgemaakt en naar hun aard bestemd daaronder te berusten. Bescheiden, ongeacht hun vorm, met overeenkomstige bestemming ontvangen of opgemaakt door instellingen of personen, wier rechten of functies op enig overheidsorgaan zijn overgegaan.	--
Archiefbewerking	Selectie, ordening en ontsluiting van een archief.	--
Archiefblok	Eén of meer archieven en collecties of gedeelten daarvan, dat of die als bewaareenheid in een archiefdepot is of zijn geplaatst.	--
Archiefdepot	Ruim te bestemd voor de bewaring van archiefbescheiden.	Deze term is niet synoniem aan het begrip 'archiefruimte' in de Archiefwet (zie hieronder).
Archiefruimte* (art. 1, onder e, Archiefwet 1995)	Een 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.	--
Archiefvormer	Persoon, groep personen of organisatie die zelfstandige archiefvorming of een van zijn of haar activiteiten heeft.	--
Archiefvorming	Geheel van procedures en handelingen waarbij archiefbescheiden tot stand komen en in een archief worden opgenomen.	--
Archiefzorg	Bestuurlijk verantwoordelijkheid voor het archiefbeheer.	--
Beschrijven	Het opsommen van de beschrijvingselementen. Aantekening van het resultaat van de activiteit als onder A. ten aanzien van één archief, een archiefafdeling, een archiefbestanddeel of een archiefstuk.	--
Beslisdocument*	Plan voor bewerking van een archief waarbij selectie, ordening en ontsluiting van een archief worden beschreven waarbij de bevindingen uit de schouw worden vertaald in uit te voeren werkzaamheden. In het beslisdocument (BD) wordt aangegeven welke werkzaamheden op welk niveau en met welke doorlooptijd dienen te worden verricht.	--
Bewerkings- opslag*	Voor archief dat in bewerking is bij Doc-Direkt worden beheerkosten berekend.	--



Archiefterm	Verklaring of definitie van de term	Synoniem en/of opmerking
Beschikbaar stellen*	Tijdelijk ter gebruik of raadpleging afstaan van archiefbescheiden door een archiefbeheerder.	--
Depotbeheer	Geheel van normen, plannen, procedures, gericht op de handhaving van de bouwkundige en inrichting technische kwaliteit van een archiefdepot en van de materiële staat van de documenten en hun verpakking, die daarin berusten.	--
Depotlijst	Staat van archiefblokken, aanwezig in een archiefdepot	--
DMS	Een documentmanagementsysteem (DMS) of document.t.b.eheersysteem 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.	--
ECM	Enterprise content management (ECM) betreft het beheer van ongestructureerde informatie binnen een onderneming. Ongestructureerde informatie is alle informatie die niet direct als veld in een database benaderbaar is. Hierbij kan het gaan om allerlei soorten documenten (bijvoorbeeld Office-documenten van het type Word (.doc), Excel (.xls) etc., maar ook PDF, XML, e-mailberichten, afbeeldingen, video's en geluidsfragmenten).	--
Dossier	Archiefbestandsdeel bestaande uit alle archiefbescheiden in één archief die dezelfde zaak betreffen.	--
Functioneel Beheer	Is verantwoordelijk voor het tegen aanvaardbare kosten en kwaliteit in stand houden van de gewenste informatievoorziening ten behoeve van de gebruikersorganisatie tijdens de gehele levenscyclus van informatiesystemen.	--
Inventaris	Staat van beschrijvingen. Staat van gegevens in archiefbescheiden. Uiteenzetting omtrent context, structuur of gebruiksmogelijkheden van een archief, of archiefbestanddeel.	'Toegang'.
Inventarisatie	Het in toegankelijke staat brengen door de vervaardiging van toegangen en andere hulpmiddelen.	'Ontsluiten'.



Archiefterm	Verklaring of definitie van de term	Synoniem en/of opmerking
Kant en klare pallet	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.	--
Macroselectie	Methode van selectie waarbij een of meer archiefafdelingen van een archief voor hetzij blijvende bewaring, hetzij vernietiging worden aangewezen.	--
Materiële staat	Fysieke of chemische gesteldheid van gegevensdragers en de daarop vastgelegde gegevens en hun verpakking.	--
Materiële verzorging	Met inachtneming van de eisen die in de Archiefregeling worden gesteld, worden de archiefbescheiden die voor blijvende bewaring in aanmerking komen materieel verzorgd.	--
Metagegevens	Gegevens die opgeven: A. wanneer, waar, door wie en hoe documenten zijn opgemaakt, verwerkt en beheerd, en B. wat de technische en logische structuur van documenten is	'Beschrijvingsselement.'
Microselectie	Methode van selectie waarbij gehele archiefbestanddelen binnen een aantal archiefafdelingen van een archiefafdeling voor hetzij blijvende bewaring, hetzij vernietiging worden aangewezen.	--
Ontsluit, ontsluiting	Het in toegankelijke staat brengen door het vervaardigen van toegangen en andere hulpmiddelen.	'Toekennen van metagegevens.'
Ordenen, ordening	Rangschikken van archiefbescheiden, archiefbestanddelen en archiefafdelingen binnen een archief overeenkomstig een systeem.	Nader te onderscheiden in fysieke en logische ordening.
Overbrenging	Procedure waarbij een zorgdrager van een overheidsorgaan de archiefbescheiden overdraagt aan de archiefbeheerder van een archiefbewaarplaats. (De archiefzorg gaat hierbij bij het rijk over van de betreffende vakminister naar de minister van OCW, voor zover laatstgenoemde deze zorg al niet had.)	--
Overdracht	Procedure waarbij een archiefbeheerder archiefbescheiden plaatst onder verantwoordelijkheid van een andere archiefbeheerder.	--



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



Bijlage D: 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:

Tabel 35. Overzicht toeslagen

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 E: 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 het 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.

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 inpak instructie 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 inpak instructies kunt u opvragen bij de relatiebeheerder of downloaden via: www.Doc-Direkt.nl.



Rolcontainers

- » Eén rolcontainer bevat vijftig dozen, 6,25 strekkende meter
- » Elke rolcontainer wordt voorzien van een oplopend 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 het account. De manier van aanleveren heeft direct gevolgen voor de opvraagbaarheid van de dossiers.



Bijlage F: Standaard Verwerkersovereenkomst

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, n.t.b. 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, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

2. Voorwerp van deze Verwerkersafspraken

- 2.1 Deze Verwerkersafspraken regelen de Verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker in het kader van de Dienstverlening.



2.2 De aard en het doel van de Verwerking, het soort Persoonsgegevens en de categorieën van Persoonsgegevens, Betrokkenen en ontvangers worden door de individuele verwerkingsverantwoordelijke vastgesteld en bijgehouden.

2.3 Partijen spannen zich gezamenlijk in voor het treffen van maatregelen om te voldoen aan de vereisten van de wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens.

3. Inwerkingtreding en duur

3.1 Deze Verwerkersafspraken treden in werking op het moment waarop sprake is van de dienstverlening aan de afnemers.

3.2 Deze Verwerkersafspraken eindigen niet dan nadat en voor zover Verwerker alle Persoonsgegevens overeenkomstig afspraak 10 heeft gewist of terugbezorgd.

4. Omvang verwerkingsbevoegdheid Verwerker

4.1 Verwerker Verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke behoudens afwijkende wettelijke voorschriften die op Verwerker van toepassing zijn.

4.2 Indien een instructie als bedoeld in het eerste lid naar het oordeel van Verwerker in strijd is met een wettelijk voorschrift inzake gegevensbescherming, stelt hij Verwerkingsverantwoordelijke daarvan voorafgaand aan de Verwerking in kennis.

4.3 Indien Verwerker op grond van een wettelijk voorschrift Persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking, tenzij een wettelijk voorschrift deze kennisgeving verbiedt.

4.4 Verwerker heeft geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens.

5. Beveiliging van de Verwerking

5.1 Verwerker treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in Bijlage B.

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

9.2 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 C.

9.3 Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke ook na een melding op grond van het eerste lid over ontwikkelingen betreffende de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.

10. Terugbezorgen of wissen Persoonsgegevens

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

11. Informatieverplichting en controle

11.2 Verwerker stelt alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze Verwerkersafspraken zijn en worden nagekomen.

11.3 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.

11.4 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.

