



Rijksorganisatie voor
Informatiehuishouding
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding | 2024

Producten- en dienstencatalogus



Colofon

Uitgave

Dit is een uitgave van de Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH), onderdeel van het directoraat-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk. RvIHH is gespecialiseerd in integraal archief-, informatie- en datamanagement en helpt veel organisaties binnen het Rijk bij het op orde brengen van hun informatieprocessen.

Meer informatie

In deze versie van de pdc hanteren wij het oude web- en emailadres van Doc-Direkt. Zodra de nieuwe adressen bekend zijn worden deze gepubliceerd op de website. Meer informatie over RvIHH kan 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 13

Postadres

DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Postbus 20011

2500 EA Den Haag

Inhoudsopgave



1 Algemeen

5



2 Adviesdiensten

8



3 Digitale producten en diensten

10



4 Analoge producten en diensten

22



Bijlagen

28

Voorwoord

Welkom bij de Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH).

RvIHH is hét expertise- en dienstencentrum dat passende, innovatieve, en (veelal) generieke diensten en expertise levert om je te helpen met de informatiehuishoudingsopgave. Met als startpunt de dienstverlening van het voormalige Doc-Direkt, leveren we met (een nog groeiend aantal van) 540 medewerkers vanuit vier locaties aan overheidsorganisaties bij het op orde brengen van hun informatiehuishouding (IHH).

Vanuit de per 1 mei gestarte organisatie helpen we met als basis de (doorontwikkelde) dienstverlening van Doc-Direkt. Dit bestaat uit modulaire- en maatwerkdienstverlening die in deze PDC is opgenomen. Daarmee bieden we op dit moment al vooruitstrevende digitale oplossingen alsook meer traditionele diensten, zoals archiefbeheer en bewerking.

In de nieuwe RvIHH gaan we deze producten en diensten verder ontwikkelen in een goede samenhang van productstrategie, ontwikkeling en dienstverlening. Een cyclus die we samen met jou als klant in gaan richten om daarmee optimaal te kunnen faciliteren in de behoeftes die je hebt. De samenhang tussen de drie aspecten vormt een noodzakelijke basis om de nieuwe producten betrouwbaar te kunnen leveren.

Uitgangspunt bij de ontwikkeling die we voorzien is dat we inzetten op digitaal tenzij. Een nu in ontwikkeling zijnde breed aanbod van scanmogelijkheden kan je helpen om de, soms nog analoge, informatie sneller beschikbaar te krijgen en te kunnen ontsluiten.

Halverwege 2024 zal op de website van RvIHH een meerjaren productvisie worden gepresenteerd en gaan we je meenemen in de realisatie van de geplande ontwikkelingen. Op basis van het inzicht in de huidige dienstverlening en de geplande ontwikkelingen hopen we je maximaal te kunnen ondersteunen in jouw aanpak van de informatiehuishoudings-problematiek. Een proces waar we in nauwe afstemming met jou aan blijven bijdragen.

Hopelijk weet je ons te vinden in 2024, we staan graag voor je klaar.



Algemeen directeur
Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding
Dany Venema

1 Algemeen



Als Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH) helpen wij departementen en overheidsorganisaties met hun informatiemanagement. De komende jaren groeit RvIHH door naar meer dan 750 medewerkers, die samen met onze klanten structuur en ordening aanbrengen in informatieprocessen. Onze producten en diensten leveren wij direct aan de klant.

1. Algemeen

1.1 Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding

1.2 Producten en dienstencatalogus (PDC)

1.3 Structuur PDC

1.4 Uitgangspunten

1.5 Tarieven

1.6 Offerteproces

1.7 Interesse?

1. Algemeen

1.1 Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding

Als Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH) helpen wij departementen en overheidsorganisaties met hun informatiemanagement. De komende jaren groeit RvIHH door naar meer dan 750 medewerkers, die samen met onze klanten structuur en ordening aanbrengen in informatieprocessen. Onze producten en diensten leveren wij direct aan de klant.

1.2 Producten en dienstencatalogus (PDC)

Deze PDC¹ heeft als doel jou als potentiële en huidige klant te informeren over de producten en diensten van RvIHH, de kosten en de Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI). In deze PDC vind je ons volledige aanbod aan diensten en producten op het gebied van digitale en analoge informatievoorziening.

¹ Deze PDC is gestoeld op de dienstverlening van Doc-Direkt en zal per 1 mei worden voortgezet vanuit de nieuwe Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH).

1.2.1 Modulaire dienstverlening

Een deel van het aanbod aan diensten en producten kan je op basis van een jaarafpraak modulair afnemen. Modulaire diensten zijn generieke bouwstenen voor informatiebeheer. Dit zijn diensten die 'los' kunnen worden gebruikt. Deze diensten zijn daardoor ook geschikt om op uniforme wijze aan alle of meer klanten aan te bieden. Opdrachten in het kader van het inhalen van achterstanden of bijvoorbeeld reorganisaties en substantiële implementatietrajecten vallen niet onder modulair, maar zijn altijd maatwerk.

1.2.2 Maatwerk in dienstverlening

Andere specialistische diensten en adviesdiensten zijn maatwerk en kan je op offertebasis afnemen aan de hand van een uurtarief. Maatwerkdiensten zijn diensten die voorzien in de unieke behoefte van de klant. Omdat maatwerkdiensten meestal zijn gerelateerd aan één specifiek primair proces van die klant, kunnen we deze diensten beperkt aanbieden bij andere klanten.

1.3 Structuur PDC

Deze PDC bestaat uit vier hoofdstukken. Elk hoofdstuk omvat een overzicht van een groep samenhangende producten en diensten die we weergeven aan de hand van een vaste tabel. In de tabel staat puntsgewijs de omschrijving van het product of de dienst en een aanduiding over de wijze van kostenberekening. Er staat ook in hoe je een product of dienst kan aanvragen. Meer informatie over definities, voorwaarden, tarieven, facturatie, procedures en processen is opgenomen in de [bijlagen](#).



1. Algemeen

1.1 Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding

1.2 Producten en dienstencatalogus (PDC)

1.3 Structuur PDC

1.4 Uitgangspunten

1.5 Tarieven

1.6 Offerteproces

1.7 Interesse?

1.4 Uitgangspunten

RVIHH houdt bij de vormgeving van de producten en diensten rekening met de bestaande wet- en regelgeving, zoals de:

- Archiefwet;
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- Wet Open Overheid (WOO);
- Europese richtlijnen op het gebied van privacy en veiligheid.

Samen met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hebben we een generiek model opgesteld voor de verwerking van persoonsgegevens ([bijlage F](#)).

1.5 Tarieven

De tarieven zijn vastgesteld door de plaatsvervangend directeur -generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR), als gedelegeerd eigenaar van RVIHH. Dit na goedkeuring in het Bestuurlijk Overleg en bespreking met de klanten in het Afnemersberaad. De basis van de tarieven kan verschillen tussen:

- uurtarief afgestemd op het niveau van de dienstverlening;
- tarieven op basis van vaste handelingen of diensten;
- tarieven op basis van eenheden;
- doorbelasting van gemaakte kosten. Bijvoorbeeld door een omvangrijke opdracht waardoor uitbreiding van de beheerorganisatie nodig is.

De tarieven voor onze producten en diensten en digitale en analoge dienstverlening zijn opgenomen in [bijlage A](#).

1.6 Offerteproces

RVIHH levert producten en diensten tegen een vast tarief en op basis van een offerte.

Hierbij maken we gebruik van modulaire componenten en de door het Chief Information Officer (CIO) Rijk vastgestelde generieke dienstverlening. Bij het opstellen van een offerte, doorlopen we afhankelijk van de complexiteit, drie stappen:

Stap 1: Gesprek over de wensen en het programma van eisen.

In één of meer adviesgesprekken bespreken we uitgebreid de wensen met de klant.

Stap 2: Technische consult

Samen met een van onze adviseurs verkennen we de wensen verder en gaan we dieper in op de technische vereisten of specificaties.

Stap 3: Invoeringsanalyse

Bij een invoeringsanalyse bekijken we wat er nodig is voor de technische invoering van te leveren diensten of producten. De kosten van het voortraject berekenen we door in de offerte.

Afspraken waarbinnen de diensten worden uitgevoerd, leggen we vast in een document Diensten Afspraken en Procedures (DAP).

1.7 Interesse?

Heb je interesse in een kennismakingsgesprek en het afnemen van één of meer van onze producten of diensten? Neem dan contact op met onze relatiebeheerders via: Doc-DirektRelatiebeheer@minbzk.nl



2 Adviesdiensten



Een goede inrichting van de informatiehuishouding op strategisch, tactisch en operationeel niveau ondersteunt de bedrijfsvoering en besluitvorming in de organisatie. Onze adviseurs en informatiespecialisten ondersteunen graag.

2. Adviesdiensten

2.1 Adviseurs

2.2 Specialisten

2. Adviesdiensten

Een goede inrichting van de informatiehuishouding op strategisch, tactisch en operationeel niveau ondersteunt de bedrijfsvoering en besluitvorming in de organisatie. Onze adviseurs en informatiespecialisten ondersteunen graag.

2.1 Adviseurs

Je kan onze junior-, medior- en senior-adviseurs op elk gewenst niveau inzetten om jouw organisatie te helpen bij het op orde brengen en houden van de informatiehuishouding. Zij vertalen de voor jou relevante kaders en wet- en regelgeving naar de inrichting van de interne processen en systemen. Ook kunnen zij de implementatie van de verbeterde informatie-huishouding oppakken en adviseren over de inzet van digitale producten voor de organisatie.

2.2 Specialisten

De informatiespecialisten van RvIHH ondersteunen bij complexe zoekvragen door informatie te (her)vinden binnen de kaders van specifieke verzoeken. Zoals bij parlementaire enquêtes, hotspotarchivering of Woo-verzoeken. Zij maken informatiebronnen toegankelijk, waaronder netwerkschijven, e-mailservers en documentssystemen. Hiervoor gebruiken zij ons product Zoek & Vind en zoekapplicaties van de klant. Ook werken zij met software die RvIHH aanbiedt voor het anonimiseren en meta-dateren van informatie als dat nodig is voor de openbaarmaking.

Onze Document Managementsysteem-specialisten bieden capaciteitsondersteuning voor operationele activiteiten, zoals het optimaal invoeren en gebruiken van een Document Managementsysteem (DMS). Zo kan je documenten enkelvoudig,

duurzaam en vindbaar registreren, opslaan en koppelen aan de juiste grondslagen voor archiefbeheer. Zie voor meer informatie hoofdstuk [3.3.1 Document Managementsysteem](#).

Tabel 1. Omschrijving advies, onderzoek en analyse van informatiehuishouding en inzet specialisten

Aard van het product/de dienst	Maatwerk
Omschrijving	<p>Adviseurs met betrekking tot de informatiehuishouding:</p> <ul style="list-style-type: none">• Onderzoek en analyse van de informatiehuishouding van de organisatie of het organisatieonderdeel, bijvoorbeeld door het uitvoeren van een nulmeting.• Vertaling van beleidskaders naar uitvoering.• Advies en plan van aanpak voor het op orde brengen en houden van uw informatiehuishouding.• Advies over de inzet en implementatie van digitale producten. <p>Specialisten*:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informatiespecialisten:<ul style="list-style-type: none">– Voorbereiden van omvangrijke informatieverzoeken.– Toegankelijk maken van informatiebronnen.• Document Managementsysteem-specialisten:<ul style="list-style-type: none">– Ondersteunen bij het optimaal invoeren en gebruiken van een DMS.– Capaciteitsondersteuning bieden op operationeel niveau.
Bijzonderheden	<p>* Uurtarief afhankelijk van het type verzoek (o.b.v. het tarief gerelateerd aan overige digitale dienstverlening of aan adviseurs). Bij inzet van externe adviseurs brengen we het daadwerkelijke tarief in rekening.</p>
Tarief	Senior-adviseur: € 126 Medior-adviseur: € 120 Junior-adviseur: € 100
Leveringseenheid	Per uur Per uur Per uur



3 Digitale producten en diensten



RvIHH ontwikkelt en implementeert producten voor digitaal archiveren en gegevensverwerking. In dit hoofdstuk beschrijven we alle producten en diensten die gerelateerd zijn aan deze processen. Je kan kiezen uit een groot assortiment aan modules die wij los of in combinaties aanbieden. RvIHH adviseert over de benodigde modules en ontwikkelt samen met de klant een plan voor de invoering ervan. Onderdeel van dit plan is de maximale integratie van onze applicaties in de systemen van de Rijksoverheid. Samen richten wij jouw digitale organisatie optimaal in en bieden wij de benodigde opleiding en begeleiding!

3. Digitale producten en diensten

3.1 Gegevensinvoer- en verwerking

3.2 Robotic Process Automation

3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde

3.4 Archiveren van digitale informatie

3.5 Innovatie en vernieuwing

3. Digitale producten en diensten

Jouw informatiehuishouding op orde en duurzaam toegankelijk

RvIHH ontwikkelt en implementeert producten voor digitaal archiveren en gegevensverwerking. In dit hoofdstuk beschrijven we alle producten en diensten die gerelateerd zijn aan deze processen. Je kan kiezen uit een groot assortiment aan modules die wij los of in combinaties aanbieden. RvIHH adviseert over de benodigde modules en ontwikkelt samen met de klant een plan voor de invoering ervan. Onderdeel van dit plan is de maximale integratie van onze applicaties in de systemen van de Rijksoverheid. Samen richten wij jouw digitale organisatie optimaal in en bieden wij de benodigde opleiding en begeleiding!

3.1 Gegevensinvoer- en verwerking

Hiernaast zie je de producten en diensten die te maken hebben met de processen voor het invoeren en verwerken van gegevens. RvIHH biedt ondersteuning op het gebied van digitalisering en integratie van inkomende informatie. Dit doen wij door capaciteitsinzet, de inzet van technische functionaliteiten waaronder IT-infrastructuur en beheerskosten van IT- infrastructuur.

Tabel 2. Omschrijving module gegevensinvoer- en verwerking

Aard van het product/de dienst	Modulair	Maatwerk
Omschrijving	Ondersteuning met betrekking tot invoeren en verwerken van gegevens, zowel analoog (op papier) als digitaal, door: <ul style="list-style-type: none">• capaciteitsinzet;• inzet van technische functionaliteiten (IT-infrastructuur);• functioneel beheer.	Voor specifieke bulkscanverzoeken.
Tarief	Op aanvraag.	O.b.v. offerte voor specifieke bulkscanverzoeken.
Bijzonderheden	Aandeel afnemer op basis van Individuele Arbeidsrelaties (IAR). Zie bijlage A: toelichting op de tarieven van de modulaire dienstverlening.	

3.1.1 Scanstraat

RvIHH heeft een scanafdeling die in de scanstraat scanwerkzaamheden kan uitvoeren of overnemen. De scanafdeling verwerkt structureel de dagelijks inkomende documenten van ministeries. Hierdoor kunnen deze ministeries profiteren van efficiëntere werkprocessen en ruimtebesparing door papierloze opslag. Daarnaast verwerkt deze afdeling op projectbasis de documenten van klanten. Dit doet zij door de documenten te scannen, op te slaan, te meta-dateren, distribueren, archiveren en verzenden of vernietigen op basis van vervanging. RvIHH levert de gewenste scanvoorzieningen als totaaloplossing samen met de benodigde soft- en hardware, werkplekken en inzet van capaciteit.



3. Digitale producten en diensten

3.1 Gegevensinvoer- en verwerking

3.2 Robotic Process Automation

3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde

3.4 Archiveren van digitale informatie

3.5 Innovatie en vernieuwing

Tabel 3. Omschrijving scanafdeling en scanstraat

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	Capaciteitsondersteuning: <ul style="list-style-type: none">• Invoeren van scanvoorziening• Uitvoeren van scanwerkzaamheden

3.1.2 Scanlicenties

RvIHH is de rijksbrede aanbieder op het gebied van Kofax-scanlicenties. Deze dienst kan je afzonderlijk afnemen.

Daadwerkelijke kosten brengen we een-op-een in rekening, inclusief een 5% verwerkingsopslag. Hierdoor kan je efficiënt licenties afnemen en betaal je alleen voor wat je gebruikt.

Wij regelen de administratie en organisatie rondom het inkopen van nieuwe Kofax-scanlicenties en het beheren en onderhouden van bestaande Kofax-scanlicenties.

Tabel 4. Omschrijving scanlicenties

Aard van het product/de dienst	Maatwerk
Omschrijving	Kofax-scanlicenties
Bijzonderheden	Tarieven van externe leveranciers zijn inclusief btw en kunnen onderhevig zijn aan fluctuaties. Wij rekenen altijd het actuele tarief, op basis van bestaande contracten.
Tarief	Maatwerk op aanvraag, afhankelijk van volume.

3.2 Robotic Process Automation (RPA)

RvIHH biedt schaalbare, flexibele, en gebruiksvriendelijke procesinstrumenten aan die je eenvoudig kan controleren en bij kan sturen. Informatie is hierdoor snel terug te vinden, ook bij hoge volumes. Bijvoorbeeld door het:

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

Robotic Process Automation (RPA) kan je inzetten bij eenvoudige, veel voorkomende en terugkerende handelingen.

Deze standaardhandelingen worden dan geautomatiseerd en desgewenst non-stop doorgevoerd, zoals bijvoorbeeld in een offerteproces. Een voorbeeld: als er factuurgegevens ontbreken, herkent de robot dit en gaat de offerte terug naar de afzender met de vraag deze alsnog in te vullen. Er komt geen medewerker aan te pas. Hierdoor werk je heel efficiënt met een hoge kwaliteit.

Tabel 5. Omschrijving Robotic Process Automation (RPA)

Aard van het product/de dienst	Maatwerk
Omschrijving	Robotic Process Automation (RPA): <ul style="list-style-type: none">• Bereiken van kortere doorlooptijden en hoge volumes door automatiseren van repeterende handelingen/ bedrijfsprocessen.• Proces geautomatiseerd herhaalbaar en daardoor onafhankelijk van werktijden (24/7).• Automatische routing.• Informatie en documenten snel en eenvoudig terug te vinden vanuit meerdere toepassingen.
Tarief	Maatwerk op aanvraag, afhankelijk van volume (eenmalige implementatiekosten en jaarlijkse beheerkosten per project).

3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde

Onderstaande producten en diensten ondersteunen het verwerken van gegevens binnen de kaders van de digitale informatiehuishouding. Wij ondersteunen door het inzetten van onze kennis en capaciteit en met innovatieve digitale producten zoals 'Zoek en Vind' of anonimiseringssoftware voor het automatisch anonimiseren van bestanden. Afhankelijk van de technische of organisatorische complexiteit kiezen we al dan niet voor een projectmatige aanpak. Dit bespreken en bepalen we vooraf samen met de klant.



3. Digitale producten en diensten

- 3.1 Gegevensinvoer- en verwerking
- 3.2 Robotic Process Automation
- 3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde
- 3.4 Archiveren van digitale informatie
- 3.5 Innovatie en vernieuwing

3.3.1 Document Management Systeem (DMS)

RvIHH ondersteunt digitaal werken met het aanbieden, beheren en onderhouden van het Document Management Systeem (DMS). Onze gemeenschappelijke standaard is het DMS Digidoc. Digidoc is verkrijgbaar als Digidoc Online. Dit DMS biedt de belangrijkste functionaliteiten om plaats- en tijdonafhankelijke documenten te kunnen raadplegen of te bewerken in de werkstroom of parafenlijn en digitaal af te doen. Het systeem is toegankelijk op elk apparaat zoals desktop, iPad, iPhone, Android telefoon en Chromebook.

Tabel 6. Omschrijving Document Management Systeem (DMS)

Aard van het product/de dienst	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 (GEH).
Tarief	€ 909
Leveringseenheid	Per Actieve Account (AA).

3.3.2 Registratie en recordmanagement DMS

RvIHH biedt ook ondersteuning met betrekking tot het registreren van inkomende stukken en het uitvoeren van het dagelijkse dossierbeheer (recordmanagement). We hebben hiervoor twee gespecialiseerde teams: een registratieteam en een recordmanagementteam.

Registratieteam

Het registratieteam zorgt ervoor dat inkomende post wordt geregistreerd, op afspraak voorzien wordt van aanvullende metadata en in het Document Managementsysteem (DMS) in het betreffende dossier wordt geplaatst en toebedeeld wordt aan de juiste directie.

Recordmanagement

Het recordmanagementteam zorgt ervoor dat digitale dossiers worden aangemaakt, heringericht en eventueel gesplitst, afgesloten, overgedragen of vernietigd. Ook signaleren zij als de informatie niet juist is opgeslagen en/of de informatie niet goed is afgeschermd en doen zij verbetervoorstellen. Op basis van de inrichtingsafspraken voeren wij het dossierbeheer uit namens de klant.

Tabel 7. Omschrijving Registratie en Recordmanagement

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	Registratie: <ul style="list-style-type: none">• Plaatsen van inkomende informatie in juiste dossiers.• Toekennen van aanvullende metadata.• Opslaan informatie in het DMS. Recordmanagement: <ul style="list-style-type: none">• Adviseren over digitale vernietiging.• Digitale overbrenging aan Nationaal Archief (NA).• Adviseren en onderhouden structuur binnen DMS.• Proactief voorstellen doen voor dossieroptimalisatie.• Proactief voorstellen doen voor gebruik van dossiers door klanten.• Signaleren als de informatie niet juist is opgeslagen en/of niet goed is afgeschermd.• Verbetervoorstellen doen.• Voorstellen doen voor het aanmaken van nieuwe en het afsluiten van oude dossiers (jaardossiers).
Tarief	Op aanvraag.
Leveringseenheid	Aandeel afnemer op basis van Individuele Arbeidsrelaties (IAR). Zie bijlage A: toelichting op de tarieven van de modulaire dienstverlening.

3.3.3 Import digitale bestanden DMS

Buiten het reguliere proces van gegevensinvoer- en verwerking is het mogelijk dat wij het dagelijks dossierbeheer overnemen. Door het importeren van documenten in Digidoc vanaf de netwerkschijf of een externe gegevensdrager.



3. Digitale producten en diensten

- 3.1 Gegevensinvoer- en verwerking
- 3.2 Robotic Process Automation
- 3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde
- 3.4 Archiveren van digitale informatie
- 3.5 Innovatie en vernieuwing

Tabel 8. Omschrijving import digitale bestanden in het DMS

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	Invoeren digitale bestanden in DMS Digidoc.
Tarief	Op aanvraag.
Bijzonderheden	Aandeel afnemer op basis van Individuele Arbeidsrelaties (IAR). Zie bijlage A: toelichting op de tarieven van de modulaire dienstverlening.

3.3.4 Sneller werken met Y-schijf

De Y-schijf maakt onderdeel uit van het DMS Digidoc Online. De werkplek krijgt een virtuele netwerkschijf (Y) waarin de gebruiker de documenten ziet die in Digidoc zijn opgeslagen. Op het moment dat de gebruiker vanuit Office of de verkennen documenten opslaat op de Y-schijf, zijn deze automatisch opgeslagen in Digidoc. De Y-schijf werkt bovendien volledig samen met Office op de werkplek en ondersteunt ook Excel-sheets met onderlinge verbanden. De Y-schijf is ook voor andere op IBM FileNet gebaseerde oplossingen toepasbaar.

Tabel 9. Omschrijving Y-schijf

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	Y-schijf: <ul style="list-style-type: none"> • Office integratie met een systeemoplossing op basis van IBM FileNet. • Onderdeel van het DMS Digidoc Online.
Tarief	Y-schijf (zero footprint client): € 278 Y-schijf onderhouden vanaf het 2e jaar: € 55
Leveringseenheid	Per licentie.

3.3.5 Sjabloongenerator (docGen)

De sjabloongenerator docGen helpt bij het opstellen en vormgeven van documenten, zoals een beslisdocument, nota, memo of presentatie. DocGen genereert het gewenste document automatisch in de huisstijl van de Rijksoverheid met in het logo en de naam van het departement of onderdeel. Zo hoeft de gebruiker zich alleen nog maar op de inhoud te richten en niet meer op de vormgeving.

DocGen geeft ook automatisch een aantal metadata mee zodat het document direct vindbaar is. Metadata zoals afzender en onderwerp moet de gebruiker zelf handmatig toevoegen. De generator kan je goed koppelen met systemen zoals Digidoc (DMS) of Microsoft Teams.

Tabel 10. Omschrijving sjabloongenerator docGen

Aard van het product/de dienst	Modulair	Maatwerk
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Standaard sjablonen in huisstijl van de Rijksoverheid. • Beheer van sjablonen (inclusief eenvoudige tekstuele aanpassingen). • Advies in ontwerp en automatische gebruik van metadata, te verrijken met handmatig in te vullen metadata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bouwen van sjablonen (offerte). • Veel verschillende soorten sjablonen mogelijk. • Koppeling met applicaties mogelijk.
Tarief	Op aanvraag.	Maatwerk op aanvraag.
Bijzonderheden	Aandeel afnemer op basis van Individuele Arbeidsrelaties (IAR). Zie bijlage A: toelichting op de tarieven van de modulaire dienstverlening. Tarieven externe leverancier zijn inclusief btw en kunnen onderhevig zijn aan verandering. Wij rekenen altijd het actuele tarief.	

3.3.6 Big Data Analytics Platform (BDAP)

Met het BDAP kan je grote hoeveelheden digitale informatie snel en makkelijk toegankelijk maken. 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 gebruiker zelf.



3. Digitale producten en diensten

- 3.1 Gegevensinvoer- en verwerking
- 3.2 Robotic Process Automation
- 3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde
- 3.4 Archiveren van digitale informatie
- 3.5 Innovatie en vernieuwing

Zoek en Vind (Enterprise search)

Een subonderdeel van BDAP is het platform 'Zoek en Vind'. Dit is een zoekmachine die grote hoeveelheden data kan doorzoeken, zowel de volledige tekst als de metadata. Die bronnen toevoegt en doorzoekbaar maakt zoals oude postregistratiesystemen, netwerkschijven, websites, DMS, e-mailboxen en agenda's. Met een zoekopdracht krijgt de gebruiker alle resultaten van aangesloten bronnen te zien. Een gebruiker ziet alleen waar hij of zij voor geautoriseerd is. Onder het platform 'Zoek en Vind' vallen de volgende digitale producten:

- Virtuele dossiers
- Monitor Gevoelige Informatie
- Application Retirement
- Digitale tas: verdeelpunt bewindspersonen

Virtuele dossiers

In een 'virtueel dossier' kan je informatiebronnen bundelen en bewaren. Omdat je hierin gebruikmaakt van koppelingen naar gewenste documenten, ontstaan er geen onnodige kopieën. Je voert virtuele dossiers automatisch door één of meer zoekvragen. Het platform 'Zoek en Vind' doet hiervoor suggesties. Zo blijven dossiers actueel. Daarnaast kan je eenvoudig dossiers delen met collega's en controles uitvoeren op de naleving van wet- en regelgeving bij verantwoordingsprocessen zoals Woo-verzoeken en Parlementaire Enquêtes. Informatie die afkomstig is van netwerkschijven en/of mailboxen kan je vanuit de virtuele dossiers exporteren naar een specifieke netwerklocatie om deze daar te archiveren.

Onze informatiespecialisten staan voor je klaar om je te ondersteunen bij het optimale gebruik van deze functionaliteit en het inrichten van virtuele dossiers.

Monitor Gevoelige Informatie

Het kan dat gevoelige informatie in een bron of op een verkeerde plek in een bron terecht komt. Om je hierop te attenderen, biedt RvIHH de Monitor Gevoelige Informatie aan. Op basis van specifieke zoektermen zoekt de Monitor naar gevoelige informatie die (nog) niet is afgeschermd. RvIHH voert deze controle uit. Als de Monitor documenten met daarin gevoelige informatie vindt, ontvangen

contactpersonen van departementen een e-mail met het verzoek om deze documenten te beoordelen. Zodra dit is gebeurd, is dit zichtbaar in de Monitor. RvIHH onderneemt daarop vervolgens de gewenste actie. Dit kan zijn het verplaatsen van documenten of een dossier afschermen in overleg met de portefeuille houdende directeur.

Application Retirement

Het komt vaak voor dat oude applicaties niet meer in gebruik zijn maar dat de gegevens nog wel relevant zijn of bewaard moeten blijven in het kader van de Archiefwet of wegens moverende redenen van de klant. Application Retirement helpt je om gegevens van verouderde applicaties veilig, duurzaam en toegankelijk op te slaan, zodat je daarna je oude applicaties kan uitzetten.

Digitale tas: verdeelpunt bewindspersonen

De 'Digitale tas' is een BDAP-functionaliteit als aanvulling op het gebruik van Digidoc Online. Deze functionaliteit zorgt ervoor 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. Deze tas is dan ook bijzonder geschikt voor woordvoerders van bewindspersonen en beleidsmedewerkers.

Table 11. Omschrijving Big Data Analytics Platform (BDAP), Zoek en Vind

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	Sub-onderdelen Big Data Analytics Platform (BDAP): <ul style="list-style-type: none">• Zoekmachine 'Zoek en Vind':• Virtuele dossiers.• Monitor Gevoelige Informatie.• Application Retirement.• Digitale tas.
Tarief	Op aanvraag.
Bijzonderheden	Aandeel afnemer op basis van Individuele Arbeidsrelaties (IAR). Zie bijlage A: toelichting op de tarieven van de modulaire dienstverlening.



3. Digitale producten en diensten

3.1 Gegevensinvoer- en verwerking

3.2 Robotic Process Automation

3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde

3.4 Archiveren van digitale informatie

3.5 Innovatie en vernieuwing

3.3.7 Opleidingen en begeleiding

Wanneer behoefte is aan opleiding en begeleiding, dan kan RVHH deze verschaffen.

Als Digidoc in gebruik is genomen, ontvangt iedere nieuwe klant toegang tot ons online gebruikersplatform met e-learnings over het werken met Digidoc.

Tabel 12. Omschrijving opleidingen en training

Aard van het product/de dienst	Modulair	Maatwerk
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Geven van basistrainingen (klassikaal). • Geven van (VIP) werkplektrainingen. • Ondersteuning docGen. • Geven van mini-colleges (teamsessies) DMS, Zoek en Vind. • Floorwalken, inzet mobiele teams. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie nieuwe ontwikkelingen DMS. • Ontwikkelen opleidingsmateriaal voor specifieke en/of aanvullende wensen vanuit de klant.
Tarief	€ 100	Maatwerk op aanvraag.
Leveringseenheid	Per uur.	

3.3.8 Netwerk Fileshare Analysis (NFA)

Vaak zijn netwerkschijven vervuild en/of ongestructureerd en worden autorisaties slecht of niet bijgehouden. Netwerk Fileshare Analysis (NFA) biedt de gebruiker inzicht in de mappenstructuur en autorisaties van netwerkschijven. NFA maakt ook inzichtelijk welke autorisaties op welke mappen van toepassing zijn en welke medewerkers geautoriseerd zijn. Verder krijg je inzicht in de mappen met te bewaren documenten, met dubbele of bijna dubbele bestanden en mappen met gevoelige data. Op basis van dit inzicht wordt gekeken naar de grondslagen om vast te kunnen stellen hoe lang documenten moeten worden bewaard of eventueel overgedragen. Het resultaat is grip op je informatie. Heb je informatie op netwerkschijven staan en wil je weten welke informatie opgeslagen is? Wil je afscheid nemen van je netwerkschijf? Bekijk hieronder de mogelijkheden.

Tabel 13. Omschrijving Netwerk Fileshare Analysis

Aard van het product/de dienst	Maatwerk
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Verrijken van de inhoud van de netwerkschijf met metadata. • Samen creëren we koppelingen tussen de gecategoriseerde mappen en de overeenkomstige dossiers in het Document Management System (DMS). • Waar mogelijk bewaartermijn van een dossier vaststellen op basis van de relevante selectielijst. • Opruimen van de inhoud van de schijf. • Veiligstellen gecategoriseerde mappen in het DMS. • Veiligstellen overige mappen in de dienst Beheerde Netwerkschijf.
Tarief	Maatwerk op aanvraag.

3.3.9 Anonimiseringssoftware

De Wet Open Overheid (Woo) verplicht organisaties om informatie openbaar te maken. Deze informatie moet geanonimiseerd zijn om te voldoen aan wet- en regelgeving rond privacy, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Met onze 'Woo-anonimiseringssoftware' kan je documenten zowel snel ontdubbelen als intelligent (geautomatiseerd en digitaal) lakken.

Het proces van anonimiseren en de anonimiseringssoftware

Het anonimiseren van documenten gebeurt in twee stappen:

1. De oplossing die RVHH biedt, maakt voorstellen van zaken die geanonimiseerd moeten worden. De te volgen regels kunnen per proces vastgelegd worden.
2. Als behandelaar kan je vervolgens de voorstellen accepteren en zaken handmatig anonimiseren in een document of een dossier. Ook is het mogelijk om een voorstel tot anonimiseren voor het document, het dossier of alle toekomstige documenten af te wijzen.

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



3. Digitale producten en diensten

- 3.1 Gegevensinvoer- en verwerking
- 3.2 Robotic Process Automation
- 3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde
- 3.4 Archiveren van digitale informatie
- 3.5 Innovatie en vernieuwing

Tabel 14. Omschrijving Woo-anonimiseringssoftware, implementatie en capaciteitsondersteuning

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Vastleggen regels per proces. • Ontdubbelen dossier. • Documenten in een dossier automatisch voorzien van voorstellen om te anonimiseren, gebaseerd op kunstmatige intelligentie. • Behandelaar kan handmatig zaken wel of niet toevoegen die geanonimiseerd moeten worden voor het document, het dossier of in alle toekomstige documenten.
Tarief	<p>Enmalige kosten € 36.064*. Eenmalig vast bedrag plus bij gebruik van clouddienst verbruikskosten op basis van nacalculatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intake met de gebruikersorganisatie. • Configureren regels anonimiseren per proces. • Opleiding gebruikers en floorwalkers. <p>Jaarlijkse kosten €72.643** per afnemer. Op basis van fair use.</p>
Bijzonderheden	<p>* De eenmalige kosten brengen we niet in rekening als het organisatieonderdeel geen afwijkende processen en lakregels heeft.</p> <p>** Het moederdepartement kan de jaarlijkse kosten dragen als een organisatieonderdeel minder dan 12.000 pagina's per jaar anonimiseert en/of publiceert.</p>

Capaciteitsondersteuning

RvIHH kan de proces- en routinematige handelingen van het Woo-verzoekproces overnemen van de klant. Vanaf het verzamelen van informatie, via het anonimiseren, tot publicatie. Hierbij is en blijft de klant verantwoordelijk. De inzet van extra capaciteit voor de behandelaarsrol is geen onderdeel van de modulaire dienstverlening. Deze inzet kan je op offertebasis afnemen.

Tabel 15. Omschrijving capaciteitsondersteuning

Aard van het product/de dienst	Maatwerk
Omschrijving	<p>Uitvoeren ondersteunende werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontdubbelen van de geselecteerde documenten. • Eventueel converteren van documenten naar pdf-format. • Inventariseren van de documenten. Gedurende de behandelingsfase 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 beslistmomenten op gesignaleerde aandachtspunten. • Ondersteunen bij het anonimiseren en toepassen van de uitzonderingsgronden. • Woo (anonimiseren) 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 RvIHH. <p>Extra inzet van behandelcapaciteit kan je op offerte basis afnemen.</p>
Tarief	€ 99
Leveringseenheid	Per uur.

3.3.10 Gekwalificeerde Elektronische Handtekening (GEH)

Via je eigen telefoon een document officieel ondertekenen om zo flexibeler en efficiënter te kunnen werken. Dat is het voordeel van de Gekwalificeerde Elektronische Handtekening.

Het is de vervanger van de 'natte' handtekening. De gebruiker tekent het document met een Public Key Infrastructure (PKI)-overheidscertificaat waardoor de digitale documenten volledige juridische waarde hebben. De Gekwalificeerde Elektronische Handtekening is geaccepteerd door de landen van de Europese Unie (EU) en een groot aantal andere landen.



3. Digitale producten en diensten

- 3.1 Gegevensinvoer- en verwerking
- 3.2 Robotic Process Automation
- 3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde
- 3.4 Archiveren van digitale informatie
- 3.5 Innovatie en vernieuwing

Tabel 16. Omschrijving Gekwalificeerde Elektronische Handtekening (GEH)

Aard van het product/de dienst	Modulair	
Omschrijving	Gekwalificeerde Elektronische Handtekening (GEH): <ul style="list-style-type: none"> • Groot gebruiksgemak, flexibiliteit, snelheid. • Meerdere documenten tegelijk ondertekenen. • Uitgebreide variant biedt mogelijkheid ondertekenen in werkstroom met meer ondertekenaars. • PKI-overheid certificaat: volledig digitaal en juridisch gelijk aan 'natte' handtekening. 	
Tarief	Gekwalificeerde elektronische handtekening: Op aanvraag*. * Aandeel afnemer op basis van Individuele Arbeidsrelaties (IAR). Zie bijlage A: toelichting op de tarieven van de modulaire dienstverlening.	Certificaten ondertekenaars 2024: € 265
Leveringseenheid		Per certificaat.

3.3.11 Servicemanagementtool (TOP-desk)

Voor servicemanagement-tickets, workflow ondersteuning en rapportages heeft RvIHH een modulaire servicemanagement tool voor bestaande klanten. Deze tool bevat een selfservice portaal waar eindgebruikers zelf hun meldingen en verzoeken kunnen indienen en de status ervan kunnen volgen. Wij bieden een modulair pakket om uitgebreide werkprocessen te ondersteunen. De licenties koop je in per installatie.

Tabel 17. Omschrijving servicemanagementtool met selfservice portaal (TOP-desk)

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Doelgroep: eindgebruikers. • Licentie selfservice portaal voor afhandeling van meldingen en verzoeken.
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none"> • Initiële oplevering: maximaal 3 weken. Uitbreiding gebruikers: maximaal 3 werkdagen. • Locatie-onafhankelijk. • Dataverlies is maximaal 24 uur. • Rapportage: beschikbaarheid, meldingen, uitgevoerde wijzigingen en verzoeken, aantal gebruikers.
Tarief	Licentie TOP-desk: € 319
Leveringseenheid	Per behandelaar.

3.4 Archiveren van digitale informatie

Het registeren, selecteren en waarderen, opslaan en duurzaam toegankelijk maken van informatie rond bestuurlijke besluitvorming is een wettelijke verplichting. Onderstaande diensten en producten voor het digitaal archiveren van informatie ondersteunen in dit proces.

3.4.1 Beheersysteem voor archieven (Mais Flexis)

Ons beheersysteem voor archieven en collecties biedt 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. RvIHH zorgt voor de administratie en organisatie rondom de inkoop van het beheersysteem.



3. Digitale producten en diensten

3.1 Gegevensinvoer- en verwerking

3.2 Robotic Process Automation

3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde

3.4 Archiveren van digitale informatie

3.5 Innovatie en vernieuwing

Tabel 18. Omschrijving beheersysteem archieven (Mais Flexis)

Aard van het product/de dienst	Maatwerk
Omschrijving	Archiveren en collecties beheren en beschrijven in een systeem (Mais Flexis).
Tarief	Maatwerk op aanvraag.

3.4.2 Websitearchivering

RvIHH biedt de mogelijkheid aan om websites te archiveren:

- Wij toetsen de kwaliteit van het archief op cruciale punten, waardoor we inzichtelijk maken welke delen niet of moeilijk te archiveren zijn. We voeren hiervoor controle uit op interactieve elementen zoals rekenmodules, video's en navigatie.
- Daarnaast toetsen we inhoudelijk of informatie correct wordt weergegeven en gearchiveerd, of de juiste websites gearchiveerd worden en of er websites zijn die ontbreken.
- Tot slot onderhouden wij het contact met de leverancier over eventuele aanpassingen of technische oplossingen.

Tabel 19. Omschrijving websitearchivering

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen van content op websites. • Archiveren van websites. • Contact onderhouden met de leverancier over eventuele aanpassingen en technische oplossingen.
Tarief	€ 20.202
Leveringseenheid	Per afnemer.

3.4.3 E-mailarchivering

De Rijksoverheid en RvIHH onderzoeken samen met IT-leveranciers welke voorzieningen nodig zijn voor het realiseren van e-mailarchivering. Neem contact met ons op voor de laatste stand van zaken.

Tabel 20. Omschrijving e-mailarchivering

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	Functioneel beheer voor het archiveren van e-mails.
Tarief	Nieuwe dienstverlening, tarieven nader te bepalen.

3.4.4 Archivering berichtenapps

Chatberichten rond bestuurlijke besluitvorming moet je zowel vanuit de Wet Open Overheid (Woo) als de Archiefwet veiligstellen en duurzaam bewaren. RvIHH biedt een dienst aan voor het uitlezen van telefoons en het archiveren van berichtenapps (sms en apps als Signal en WhatsApp) van de ambtelijke en politieke top. We plaatsen de chatberichten vervolgens in het DMS. Op aangeven van het departement wordt bepaald welke bestanden opgenomen zullen worden in het DMS. Dit om het mogelijk te maken privé of partijpolitieke berichten uit te zonderen. Na validatie verwijderen we privégesprekken en partijgevoelige informatie en slaan we het document op als pdf. Zo blijven alleen de werk-gerelateerde chatberichten over.

Tabel 21. Omschrijving archiveren van berichtenapps

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Het ophalen van berichten uit de berichtenapps. • Valideren en archiveren van berichten. • Deze dienst is alleen voor bewindspersonen.
Tarief	€ 5.750
Leveringseenheid	Per stuk.

3.4.5 Sociale media archivering

Om overheidsorganisaties 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.



3. Digitale producten en diensten

- 3.1 Gegevensinvoer- en verwerking
- 3.2 Robotic Process Automation
- 3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde
- 3.4 Archiveren van digitale informatie
- 3.5 Innovatie en vernieuwing

Gezien de noodzaak om sociale media veilig te stellen voordat het van platformen verwijderd wordt, lopen verschillende pilots en wordt er gezocht naar een technische oplossing voor het automatisch veiligstellen van deze (en toekomstige) sociale mediakanalen. Wanneer de technische oplossing gevonden is bieden we deze als generieke dienstverlening aan.

Tabel 22. Omschrijving sociale media archivering

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• Archiveren van sociale media.• Duurzaam toegankelijk maken van sociale media.
Tarief	Tot en met 2025 voert RvIHH sociale media archivering uit naar aanleiding van het besluit strategische beraad van RDDI. IHH betaalt dit.
Bijzonderheden	Aandeel afnemer op basis van Individuele Arbeidsrelaties (IAR). Zie bijlage A: toelichting op de tarieven van de modulaire dienstverlening.

3.4.6 Postverzending

RvIHH ondersteunt op verschillende manieren bij documentenverkeer. Op onze locaties controleren, printen, verwerken en verzenden wij de uitgaande post. Zowel fysiek (op papier) als digitaal. We versturen de uitgaande post tijdig waarbij we alle stukken digitaal vastleggen en archiveren in het gewenste DMS.

Tabel 23. Omschrijving postverzending

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• Ontvangen post in verzendbox.• Controleren post aan de hand van verzendverzoek (handtekening datum).• Printen, gereed maken voor verzending.• Tijdig versturen uitgaande post.
Tarief	Op aanvraag.
Bijzonderheden	Aandeel afnemer op basis van Individuele Arbeidsrelaties (IAR). Zie bijlage A: toelichting op de tarieven van de modulaire dienstverlening.

3.4.7 Digitaal uitplaatsen en overbrengen

Op termijn zal RvIHH ook helpen bij het uitplaatsen van te bewaren digitale archieven en zal hier in samenspraak met het Nationaal Archief (NA) een andere uitwerking aan gaan geven. Dit zal op termijn worden aangeboden als onderdeel van de primaire dienstverlening vanuit de DMS-dienstverlening. Met behulp van Big Data Analytics Platform (BDAP) kunnen wij het digitaal statisch archief selecteren voor uitplaatsing, volgens de aansluitvoorwaarden van het NA. Tot het moment van overbrengen blijft de zorg bij jouw organisatie. Mogelijk moeten de digitale bestanden nog bewerkt worden om vast te stellen welke grondslagen en handelingen van toepassing zijn. We bevelen aan om deze dienstverlening bij gebruik van het DMS Digidoc af te nemen. Zie voor nadere informatie [hoofdstuk 4.2 Archiefbewerking](#).

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 genereert het systeem automatisch een verklaring van overbrenging zendt deze ter goedkeuring naar de klant en het NA. Als je gebruik maakt van onze diensten voor het digitaal uitplaatsen of overbrengen, tekenen wij ook mee als derde (en uitvoerende) partij.

Tabel 24. Omschrijving digitaal uitplaatsen en overbrengen

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• Digitaal uitplaatsen en/of overbrengen van digitaal archief naar het Nationaal Archief (NA).• Geautomatiseerd proces van verantwoording met audittrail.• Volgens richtlijnen archiefwetgeving
Tarief	Op aanvraag.
Bijzonderheden	Aandeel afnemer op basis van Individuele Arbeidsrelaties (IAR). Zie bijlage A: toelichting op de tarieven van de modulaire dienstverlening.



3. Digitale producten en diensten

- 3.1 Gegevensinvoer- en verwerking
- 3.2 Robotic Process Automation
- 3.3 Ondersteuning informatiehuishouding op orde
- 3.4 Archiveren van digitale informatie
- 3.5 Innovatie en vernieuwing

3.4.8 Digitaal vernietigen

Met digitaal vernietigen zorgt RvIHH voor de archiefwettelijke verplichting om digitale dossiers na het verstrijken van de bewaartermijn te vernietigen. Je ontvangt hiervoor van ons een vernietigingsvoorstel. Na goedkeuring en een steekproef vernietigen we de dossiers. Na afloop ontvang je een automatisch gegenereerde verklaring van vernietiging. Ook hier geldt dat de digitale bestanden nog bewerkt moeten worden om vast te stellen welke grondslagen en handelingen van toepassing zijn. Bij gebruik van het DMS wordt aanbevolen om deze dienstverlening af te nemen. Zie [hoofdstuk 4.2 Archiefbewerking](#).

Tabel 25. Omschrijving digitaal vernietigen

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• Vernietigen digitale dossiers.• Geautomatiseerd proces van verantwoording met audittrail.• Volgens richtlijnen archiefwetgeving.
Tarief	Op aanvraag.
Bijzonderheden	Aandeel afnemer op basis van Individuele Arbeidsrelaties (IAR). Zie bijlage A: toelichting op de tarieven van de modulaire dienstverlening.

3.5 Innovatie en vernieuwing

RvIHH ondersteunt op het gebied van de ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten, de verbetering van bestaande functionaliteiten en de implementatie van nieuw afgenomen producten en diensten. Onze adviseurs werken nauw met je samen om innovatieve oplossingen te ontwikkelen die voldoen aan de behoeften en doelstellingen van jouw organisatie. Ze bieden begeleiding gedurende het hele project, van concept tot implementatie, en leveren waardevolle expertise om het succes van projecten te waarborgen.

De tarieven in de tabel hiernaast zijn van toepassing op onze interne adviseurs. In het geval van de inzet van externe adviseurs brengen we het daadwerkelijke tarief van deze adviseurs in rekening. Dit varieert afhankelijk van de specifieke expertise en ervaring van de adviseur.

Tabel 26. Omschrijving innovatie en vernieuwing

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• Ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten.• Verbetering van bestaande functionaliteiten.• Implementatieondersteuning.
Tarief	€ 161 (tarief interne adviseur)
Leveringseenheid	Per uur.
Bijzonderheden	Bij inzet van externe adviseurs brengen we het daadwerkelijke tarief in rekening.



4 Analoge producten en diensten



Ben je een nieuwe klant of wil je grootschalig archief onderbrengen bij RvIHH? RvIHH kan je maximaal ondersteunen bij het in beheernemen van jouw archief. Wij pakken het archief voor je in op je eigen locatie, we verzorgen de transporten naar onze depots en we zorgen voor de juiste registratie zodat het archief goed beschikbaar en toegankelijk is.

4. Analoge producten en diensten

4.1 Opslag en beheer

4.2 Archiefbewerking

4.3 Hybride archieven

4. Analoge producten en diensten

Het archief van de Rijksoverheid bestaat nog altijd uit een grote hoeveelheid fysiek archief:

- Papieren (analoog) archief.
- Digitale informatiedragers (microfilms, externe hardschijven, cd's, videobanden etc.).

RvIHH biedt op dit gebied de volgende producten en diensten aan:

- Opslag en beheer.
- Beheren en bewerken van hybride archieven.

4.1 Opslag en beheer

RvIHH is binnen het Rijk de beheerder voor papieren archieven en digitale dragers. Onze depots staan ter beschikking aan alle Rijksorganisaties die hun archief bij RvIHH onder willen brengen. Hieronder vind je informatie over:

- Het in beheernemen van archief door het voorbereiden van de opslag.
- De daadwerkelijke opslag en beheer en de daaraan verbonden dienstverlening.

4.1.1 In beheer nemen archief

Ben je een nieuwe klant of wil je grootschalig archief onderbrengen bij RvIHH? RvIHH kan je maximaal ondersteunen bij het in beheernemen van jouw archief. Wij pakken het archief voor je in op je eigen locatie, we verzorgen de transporten naar onze depots en we zorgen voor de juiste registratie zodat het archief goed beschikbaar en toegankelijk is. Er gelden een aantal voorwaarden waaraan je moet voldoen voordat wij het archief in beheer kunnen nemen:

- Het archief is in goede, geordende en toegankelijke staat. De minimale toegankelijkheid is op doosniveau (zie bijlage E). Maar onze aanbeveling is aanleveren op dossierniveau. Zo

kunnen wij je beter ondersteunen. Heb je niet de beschikking over een plaatsingslijst op dossierniveau? Dan kunnen wij je daarmee helpen, zie [hoofdstuk 4.1.3](#). Wil je toch op doosniveau aanleveren? Dan zijn de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) voor beheren niet van toepassing op dat deel van het archief.

- Het archief is biologisch 'schoon'. Dus vrij van schimmel en beestjes zoals papiervisjes etc. Hierover vragen we een verklaring gevraagd van de klant. Als je wilt kunnen wij bemiddelen voor het afnemen van een biologische toets.

Voldoet het archief niet aan bovenstaande punten? Dat is geen probleem want onze adviseurs staan klaar om samen het archief gereed te maken om bij RvIHH in beheer te brengen. We nemen samen de instapcriteria door en we geven adviezen om aanpassingen te doen waar dit nodig is. Hoe toegankelijker het archief, hoe beter we kunnen faciliteren in het beschikbaar krijgen van informatie.

Hieronder zetten we de producten en diensten op een rij die we aanbieden op dit gebied, inclusief een tariefindicatie over de onderdelen. Het gaat hier om maatwerk. Op basis van jouw wensen bieden we je hiervoor graag een passende offerte aan. De prestatie-indicatoren (KPI's) werken we uit in de offerte.



4. Analoge producten en diensten

4.1 Opslag en beheer

4.2 Archiefbewerking

4.3 Hybride archieven

Tabel 27. Omschrijving In beheer nemen archief

Aard van het product/de dienst	Maatwerk
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• Project begeleiden en coördineren.• Uitvoeren werkzaamheden op locatie klant.• Opnemen van het archief in de opslag van RvIHH: controle, ompakken en opnemen in de administratie.• Transportkosten vanaf de klantlocatie naar het depot (werkelijke kosten op basis van tarief interdepartementale koeriersdienst).• Migreren van de registratie van het archief van de klant naar het archiefbeheersysteem van RvIHH: bestaande toegang vanuit DMS of Excel naar plaatsingslijst archiefsysteem RvIHH.• Biologische toets laten afnemen als de klant dit wil (doorbelasting van de daadwerkelijke kosten).
Tarief	Maatwerk op aanvraag.

4.1.2 Beheer dienstverlening

Archieven slaan we veilig op in onze depots. Daarnaast verrichten we op verzoek de volgende beheerhandelingen:

- Gedigitaliseerd beschikbaar stellen van de archiefbescheiden.
- Ter inzage leggen van archiefbescheiden op depot locaties.
- Invoegen van archiefbescheiden bij archieven die in beheer zijn.
- Opnemen van nieuwe archiefbescheiden op archieven die in beheer zijn.
- Retourneren van in beheer zijnde archieven.
- (Gedeeltelijk) vernietigen van archieven.
- Uitplaatsen van archieven naar het NA (NA) of een Regionaal Historisch Centrum (RHC).

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's):

- Opgeslagen archieven zijn altijd beschikbaar.
- Het gedigitaliseerd beschikbaar stellen vindt plaats binnen 48 uur op werkdagen.

Bij bulkaanvragen nemen we contact met je op over je precieze wens.

Facturering

Opslag en beheerhandelingen voeren we uit voor een vaste prijs per strekkende meter archief. We factureren halfjaarlijks in april en oktober. De halfjaarlijks af te rekenen beheerkosten baseren we op het aantal strekkende meter archief op de twee peildata, 1 april en 1 oktober. Als de wijziging meer bedraagt dan 250 meter of als de aanwas niet voldoet aan de instapcriteria, voeren we een intake uit en voeren we dit nieuwe deel van de opdracht projectmatig uit.

Tabel 28. Omschrijving Beheer en Opslag

Aard van het product/de dienst	Modulair
Omschrijving	<p>Beheerhandelingen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gedigitaliseerd beschikbaar stellen van archiefbescheiden.• Ter inzage leggen van archiefbescheiden.• Invoegen van archiefbescheiden bij in beheer zijnde archieven.• Opnemen van nieuwe archiefbescheiden op de archieven die in beheer zijn.• Retourneren van archieven die in beheer zijn.• (Gedeeltelijk) vernietigen van archieven.• Transporteren van archieven naar het NA of een Regionaal Historisch Centrum (RHC). <p>Facturering:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opslag per meter inclusief beheersactiviteiten (geen verschil tussen plank en pallet).
Tarief	€ 18,10
Leveringseenheid	Per meter.



4. Analoge producten en diensten

- 4.1 Opslag en beheer
- 4.2 Archiefbewerking
- 4.3 Hybride archieven

4.1.3 Optimaliseren toegankelijkheid archief

RvIHH kan archieven toegankelijk maken of de toegankelijkheid van het archief optimaliseren. Bijvoorbeeld door het maken van een goede plaatsingslijst voor het terugvinden van de archiefbescheiden. Onze diensten kunnen we verrichten op jouw locatie of in het RvIHH-depot waar we het archief opslaan. Het verbeteren van de toegankelijkheid van een archief is altijd maatwerk. Deze dienst kan je gebruiken als het archief in beheer bij RvIHH komt, of wanneer de bestaande metadata niet toereikend is voor een vervolgslag. Denk daarbij aan vernietiging of overbrenging.

Tabel 29. Optimaliseren toegankelijkheid: plaatsingslijsten

Aard van het product/de dienst	Maatwerk
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• Projectcoördinatie: schouw, bestand- en importanalyse Mais Flexis, advisering.• Uitvoering: maken van een nieuwe plaatsingslijst.
Tarief	€ 84
Leveringseenheid	Per uur.

4.1.4 Beheer Notariaat

Met het ministerie van Justitie en Veiligheid zijn exclusief voor het Notariaat in Nederland afspraken gemaakt over het aanleveren en beheren van notariaatsarchief. Deze dienstverlening wijkt af van onze andere dienstverlening en heeft een ook een andere opbouw in de kosten en manier van facturering.

Tabel 30. Beheer en opslag Notariaat

Aard van het product/de dienst	Modulair	
Omschrijving	Transport, inhuizen & gebruik DDI-applicatie.	Tarief: € 34,83 Leveringseenheid: Per meter.
	Inlichtingenverzoek (aanwezig).	Tarief: € 36,45 Leveringseenheid: per inlichtingenverzoek/kopie akte.
	Inlichtingenverzoek (NIET aanwezig).	Tarief: € 29,40 Leveringseenheid: per inlichtingenverzoek/akte niet gevonden.
	Terugplaatsing notariële akte/invoegeen akte.	Tarief: € 18,82 Leveringseenheid: per akte.
	Opvragen origineel/afschrift.	Tarief: € 37,63 Leveringseenheid: per origineel/afschrift.
	Opslag (facturatie ministerie van Justitie en notariaat).	Tarief: € 16,47 Leveringseenheid: per meter.

4.2 Archiefbewerking

RvIHH heeft jarenlange ervaring op het gebied van archiefbewerking voor de Rijksoverheid. Bij archiefbewerking ondersteunt een team van onze specialisten klanten bij het voldoen aan hun wettelijke plicht om archieven over te brengen of te vernietigen. Ter informatie: binnen de kaders van bestaande wet- en regelgeving is er geen onderscheid tussen het bewerken van analoge of digitale archieven. Een archiefbewerkingsopdracht is altijd maatwerk.

Archiefbewerking is complex en moet goed voorbereid worden. Onze adviseurs kijken samen met de klant naar de beste oplossing voor het archief. Onder meer de volgende factoren bepalen de complexiteit:

- De geschiedenis van het archiefbeheer.



4. Analoge producten en diensten

- 4.1 Opslag en beheer
- 4.2 Archiefbewerking
- 4.3 Hybride archieven

- De aard, het bereik en de omvang van het archief.
- De belangrijkste bestanddelen en onderwerpen van het archief.
- De huidige toegankelijkheid van het archief.
- De huidige materiele staat van het archief.

Een archiefbewerkingsopdracht bestaat in hoofdlijnen uit drie fases: voorbereiding, bewerking, en afronding.

Fase 1: Voorbereiding

Eén van onze adviseurs bereidt de archiefbewerkingsopdracht voor. Deze adviseur maakt samen met de klant en eventueel het NA afspraken over de op te leveren eindproducten. Bevat het archief blijvend te bewaren archiefbescheiden? Dan moet er ook een beslisdokument worden opgesteld. In de voorbereidingsfase zijn de drie partijen gezamenlijk verantwoordelijk voor het leveren van de benodigde informatie.

Fase 2: Bewerking

Na gezamenlijke vaststelling van de afspraken in het beslisdokument en de ondertekening daarvan, gaat een team specialisten aan de slag met de uitvoering. Het team:

- selecteert het archief;
- beschrijft blijvend te bewaren archief;
- verzorgt en inventariseert materieel zodat de klant het archief over kan brengen.

Archiefbewerking bestaat uit de volgende onderdelen:

- Het uitvoeren van selectie: het scheiden van te vernietigen en te bewaren dossiers.
- Het toekennen van aanvullende metadata aan dossiers.
- Het materieel verzorgen van de te bewaren archiefonderdelen, volgens het Normblad Materiële Staat.
- Het opstellen van een voorstel voor (op termijn) te vernietigen archief.
- Het opstellen van een archiefinventaris.

We leggen de eindproducten voor aan de klant. Het te bewaren archief leggen we ook voor aan het Nationaal Archief (NA). Te vernietigen archief plaatsen we op een lijst, waarna we de klant een voorstel toesturen over de grondslagen van vernietiging en de daarmee samenhangende vernietigingstermijnen. Pas na akkoord op de eindproducten is de fase van bewerking afgerond.

Over het algemeen vindt de bewerking op een van onze locaties plaats. In bijzondere gevallen kunnen wij de bewerking ook op locatie van de klant verzorgen. Daarnaast kan RvIHH geheim archief laten bewerken door gescreende medewerkers in een extra beveiligde ruimte.

Fase 3: Afronding

Om ervoor te zorgen dat het archief daadwerkelijk overgebracht of vernietigd kan worden, zijn een aantal stappen nodig. Voor het te bewaren archief stelt de klant een Besluit Beperking Openbaarheid (BBO) op. Na publicatie in de Staatscourant kan de klant een Verklaring van Overbrenging (VVO) opstellen. De klant laat dit aan RvIHH weten. RvIHH laat vervolgens de materiële staat van het archief toetsen door het NA. Bij deze laatste goedkeuring kan het archief overgebracht worden naar de archiefbewaarplaats.



4. Analoge producten en diensten

4.1 Opslag en beheer

4.2 Archiefbewerking

4.3 Hybride archieven

Tabel 31. Omschrijving archiefbewerking

Aard van het product/de dienst	Maatwerk
Omschrijving	<p>Archiefbewerking:</p> <ul style="list-style-type: none">• Voorbereiding:<ul style="list-style-type: none">– Het uitvoeren van een schouw.– Definiëren afspraken over de op te leveren eindproducten.– Opstellen beslisdocument c.q. archiefbewerkingplan, mits het archief blijvend te bewaren archiefbescheiden bevat.• Bewerking:<ul style="list-style-type: none">– Uitvoeren van selectie: het scheiden van te vernietigen en te bewaren dossiers.– Toekennen van aanvullende metadata aan dossiers.– Materieel verzorgen van de te bewaren archiefonderdelen.– Opstellen van een voorstel voor de vernietiging van (op termijn) te vernietigen archief.– Opstellen van een archiefinventaris en een uitvoer begeleidend document of EAD om de inventaris toegankelijk te maken.• Afronding:<ul style="list-style-type: none">– Opstellen Besluit Beperking Openbaarheid (BBO) door klant en publicatie in de Staatscourant.*– Opstellen Verklaring van Overbrenging (VVO), eveneens door klant, waarna RvIHH over kan gaan tot het laten toetsen van de materiële staat van het archief.*– Na goedkeuring op de materiële staat wordt het archief getransporteerd naar de archiefbewaarplaats.
Bijzonderheden	Archiefbewerking op locatie.
Tarief	€ 122
Leveringseenheid	Maatwerk op aanvraag vanuit bovenstaand uurtarief.
Materiaalkosten	Standaard materiaal is inbegrepen in het uurtarief. Als er specifieke materialen nodig zijn, berekenen we de daadwerkelijk gemaakte kosten door.

* Deze stappen zijn geen onderdeel van de dienstverlening van RvIHH, maar worden benoemd om de volledigheid van het proces te schetsen.

4.3 Hybride archieven

Beheer en bewerkingsvragen over hybride archieven komen steeds meer voor. Deze archieven bestaan uit een mix van informatie op papier en digitale bestanden of bijvoorbeeld microfilms.

Op basis van je specifieke behoefte kunnen we aangeven wat op dit moment mogelijk is.

Tabel 32. Omschrijving analoge dienst

Aard van het product/de dienst	Maatwerk
Omschrijving	Bewerken van hybride archieven en digitale archieven.
Bijzonderheden	Doorontwikkeling: er wordt momenteel een dienst ontwikkeld om gegevensdragers duurzaam digitaal te kunnen ontsluiten volgens de aanleverisen van het Nationaal Archief (2022).
Tarief	Maatwerk op aanvraag.



Bijlagen



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Bijlage A: Overzicht tarieven

Tabel 33. Omschrijving tarieven

Dienstverlening Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RVIHH)	Eenheid	Tarief 2024
Gegevensinvoer en -verwerking	Aandeel afnemer o.b.v. Individuele Arbeidsrelatie (IAR)	€ 895.964
Import digitale bestanden (DMS/Digidoc)	Aandeel afnemer o.b.v. IAR	€ 16.267
DMS	Per Actieve Account (AA)	€ 909
Postverzending	Aandeel afnemer o.b.v. IAR	€ 60.620
Digitaal uitplaatsen en overbrengen	Aandeel afnemer o.b.v. IAR	€ 68.625
Digitaal vernietigen	Aandeel afnemer o.b.v. IAR	€ 66.979
Y-schijf (zerofootprintclient)	Per licentie	€ 278
Y-schijf onderhouden vanaf het 2e jaar	Per licentie	€ 55
Registratie en recordmanagement (DMS)	Aandeel afnemer o.b.v. IAR	€ 787.766
Big Data Analytics Platform (Z&V)	Aandeel afnemer o.b.v. IAR	€ 356.230
Sjabloongenerator	Aandeel afnemer o.b.v. IAR	€ 161.788
Gekwalificeerde elektronische handtekening	Aandeel afnemer o.b.v. IAR	€ 99.472
Gekwalificeerde elektronische handtekening: certificaten ondertekenaars 2024	Per certificaat	€ 265
1/2 Anonimiseringssoftware	Per afnemer	€ 72.643
2/2 Implementatie anonimiserings-software	Enmalig vast bedrag plus bij gebruik van clouddienst verbruikskosten o.b.v. nacalculatie	€ 36.064
Website archivering	Per afnemer	€ 20.202
Berichtenapps	Per stuk	€ 5.750
E-mailarchivering*	—	—
Sociale media archivering**	—	—
Licentie TOP-desk	Per licentie	€ 319
Overige digitale dienstverlening	Per uur	€ 99
Innovatie en vernieuwing	Per uur	€ 161
Senior adviseur	Per uur	€ 126
Medior adviseur	Per uur	€ 120
Junior adviseur	Per uur	€ 100



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Dienstverlening Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH)	Eenheid	Tarief 2024
Bewerken fysiek archief	Per uur	€ 122
Beheer fysiek archief Notariaat (tarieven exclusief btw):		
• Transport, inhuizen en gebruik DDI-applicatie	Per meter	€ 34,83
• Standaard inlichtingenverzoek, die aanwezig waren	Per inlichtingenverzoek/kopie akte	€ 36,45
• Standaard inlichtingenverzoek, die NIET aanwezig waren	Per inlichtingenverzoek/akte niet gevonden	€ 29,40
• Terugplaatsing notariële akte/invoegen akte	Per akte	€ 18,82
• Opvragen origineel/afschrift	Per origineel/afschrift	€ 37,63
• Opslag (facturatie ministerie van Justitie en notariaat)	Per meter	€ 16,47
Beheer fysiek archief opslag inclusief beheersactiviteiten	Per meter	€ 18,10
Overige fysieke beheersactiviteiten	Per uur	€ 84

* Nieuwe dienstverlening, tarieven nader te bepalen.

** Sociale Media Archivering wordt t/m 2025 n.a.v. besluit strategische beraad van RDDI uitgevoerd door RvIHH en bekostigd met IHH gelden.

Toelichting op de tarieven van de modulaire dienstverlening:

1. De afnemers van de dienstverlening van de afdeling Digitale Informatiehuishouding (DI) van RvIHH zijn kerndepartementen, onderdelen van kerndepartementen en organisaties die grotendeels buiten het kerndepartement functioneren.
2. Voor de berekening van de tarieven van de modules van DI, met uitzondering van Digidoc, maken we onderscheid tussen afnemers met 2.000 of meer Individuele Arbeidsrelaties (IAR's) en afnemers met minder dan 2.000 IAR's. Voor de module Digidoc hanteren we een vast bedrag per Actieve Account (AA). Hiervoor is gekozen omdat de kosten voor de module Digidoc een directe relatie hebben met het aantal gebruikers van deze module en wij ook het aantal actieve accounts per afnemers kennen.
3. Een afnemer met 2.000 of meer IAR's slaan we voor een vast bedrag aan. Een afnemer met minder dan 2.000 IAR's slaan naar rato aan (een afnemer met 500 IAR's betaalt dus 25% van het vaste bedrag).
4. We hanteren de grens van 2.000 IAR's zodat de modules ook betaalbaar zijn voor de kleine(re) afnemers. Boven de 2.000 IAR's (vrijwel alle kerndepartementen) rekenen we een vast bedrag omdat de kosten voor de modules vooral bestaan uit beheer- en onderhoudskosten en deze maar beperkt gerelateerd zijn aan de
5. Het aantal IAR's en AA's per afnemer bepalen we op basis van het aantal IAR's en AA's van februari T-1.
6. 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.
7. Uitzonderingen kunnen zich voordoen wanneer een afnemer al zijn informatiedomeinen wil aansluiten op deze module, waarbij de prijsbeïnvloeding voor de volgende kostenberekening meer dan 25% bedraagt. In dat geval kan er sprake zijn van een individuele bijdrage.
8. Wanneer afnemers nog niet per 1 januari een module afnemen dan berekenen we de kosten over de periode vanaf de 1ste dag van de nieuwe maand na implementatie en ingebruikname.
9. In de PDC geven we alleen de jaarlijkse operationele kosten weer. De implementatiekosten zijn eenmalige en project gerelateerde uitgaven die kunnen variëren afhankelijk van de specifieke behoeften en vereisten van elk project.



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Bijlage B: Serviceniveaus

Het frontoffice Digidoc Contactcentrum Informatiehuishouding (DDCI)

RvIHH levert gemeenschappelijke en generieke diensten. Voor deze diensten geldt dat het functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer gescheiden uitgevoerd worden. Het functioneel beheer en de eerstelijns ondersteuning is een verantwoordelijkheid van RvIHH als eigenaar van de dienst. RvIHH maakt afspraken met de eigenaar van de applicatie over het applicatiebeheer en de tweedelijns ondersteuning. RvIHH maakt afspraken met de leverancier van de ICT-infrastructuur en ICT-middelen over technisch beheer en tweede- of derdelijns ondersteuning.

Het DDCI-team vergemakkelijkt het gebruik van het DMS door middel van een toegewijde helpdesk. Gebruikers kunnen al hun vragen met betrekking tot het DMS, en de andere producten en diensten uit de PDC, stellen via het Digidoc Contactcentrum Informatiehuishouding: ddci@rijksoverheid.nl. Het serviceniveau is afhankelijk van de prioriteit die bepaald wordt aan de hand van urgentie en impact. Zie onderstaande tabellen.

Tabel 34. 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.



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Tabel 35. 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 36. Overzicht helpdesk

Service-element	Standaard serviceniveau
Ondersteuning (ma t/m vr)	Openingstijden
Service desk Digidoc Contactcentrum Informatiehuishouding (DDCI)	08.00 – 17.30 uur
Tweede- of derdelijns ondersteuning	08.00 – 17.30 uur
Buiten openingstijden	Niet van toepassing
Oplostijden meldingen	
Prioriteit Calamiteit	< 4 uur
Prioriteit Hoog	< 8 uur
Prioriteit 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 back-up
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)



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Service-element	Standaard serviceniveau
Klachtenafhandeling	
Ontvangstbevestiging	100% binnen 1 werkdag
Inhoudelijke reactie	100% binnen 5 werkdagen
Definitieve afhandeling	100% binnen 20 werkdagen
Beveiliging	
Beveiligingsniveau	Basis Beveiligingsniveau 2 (BBN2)



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

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 we hebben

overgenomen uit aan andere bronnen, zijn aangegeven met een asterisk (*). Niet alle onderstaande definities komen voor in de PDC, maar wel in de formats en eindproducten van onze dienstverlening.

Tabel 37. 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' (RvIHH 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.	—
Archiefbescheiden* (art. 1, onder c Archiefwet 1995)	Bescheiden, ongeacht hun vorm, door de overheidsorganen ontvangen of opgemaakt en naar hun aard bestemd daaronder te berusten. Bescheiden, ongeacht hun vorm, met overeenkomstige bestemming ontvangen of opgemaakt door instellingen of personen, wier rechten of functies op enig overheidsorgaan zijn overgegaan.	—
Archiefbewerking	Selectie, ordening en ontsluiting van een archief.	—
Archiefblok	Eén of meer archieven en collecties of gedeelten daarvan, dat of die als bewaareenheid in een archiefdepot is of zijn geplaatst.	—
Archiefdepot	Ruimte bestemd voor de bewaring van archiefbescheiden.	Deze term is niet synoniem aan het begrip 'archiefruimte' in de Archiefwet (zie hieronder).
Archiefruimte* (art. 1, onder e, Archiefwet 1995)	Een ruimte, bestemd of aangewezen voor de bewaring van archiefbescheiden in afwachting van overbrenging ingevolge art. 12, eerste lid of 13, eerste lid Archiefwet 1995.	—
Archiefvormer	Persoon, groep Personen of organisatie die zelfstandige archiefvorming of een van zijn of haar activiteiten heeft.	—
Archiefvorming	Geheel van procedures en handelingen waarbij archiefbescheiden tot stand komen en in een archief worden opgenomen.	—



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Archiefterm	Verklaring of definitie van de term	Synoniem en/of opmerking
Archiefzorg	Bestuurlijk verantwoordelijkheid voor het archiefbeheer.	—
Beschrijven	Het opsommen van de beschrijvings-elementen. Aantekening van het resultaat van de activiteit als onder A. ten aanzien van één archief, een archiefafdeling, een archiefbestanddeel of een archiefstuk.	—
Beslisdocument*	Een door de zorgdrager, Nationaal Archief en RvIHH getekend document, met daarin afspraken voor de bewerking van een (aantal) archiefblok(ken) in een afgesproken format. Het beslisdocument is de start van het gedefinieerde bewerkingsproject. Het BD is altijd archieftechnisch en kent geen financiële aspecten.	—
Bewerkingsopslag*	Voor archief dat in bewerking is bij RvIHH worden beheerkosten berekend.	—
Beschikbaar stellen*	Tijdelijk ter gebruik of raadpleging afstaan van archiefbescheiden door een archiefbeheerder.	—
Depotbeheer	Geheel van normen, plannen, procedures, gericht op de handhaving van de bouwkundige en inrichting technische kwaliteit van een archiefdepot en van de materiële staat van de documenten en hun verpakking, die daarin berusten.	—
Depotlijst	Staat van archiefblokken, aanwezig in een archiefdepot.	—
Document Managementsysteem (DMS)	Een DMS of document-beheersysteem 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.	—
Dossier	Archiefbestanddeel 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	Systematisch ingedeelde toegang op een archief of in de tijd begrensd deel ervan, uitgaande van de ordening toegepast door de archiefvormer, voorzien van een inleiding die tenminste omvat een overzicht van de geschiedenis van de archiefvormer over de periode dat er archiefbescheiden aanwezig zijn, van taken en competentie in relatie tot andere archiefvormers, van de archiefvorming, van de ordening, van de archiefbewerkingen en van de omvang.	‘Toegang’
Inventarisatie	Het in toegankelijke staat brengen door de vervaardiging van toegangen en andere hulpmiddelen.	‘Ontsluiten’.
Kant en klare pallet	Een pallet waarop dozen geheel volgens de inpakstructuur worden aangeleverd. RvIHH heeft vooruitlopend op de plaatsing op de stelling geen extra handelingen uit te voeren.	—
Macroselectie	Selectie die via de metadata op snelle wijze plaatsvindt. Hierdoor hoeven te vernietigen dozen niet over tafel, en wordt direct de vernietigingsgrondslag toegevoegd.	—



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Archiefterm	Verklaring of definitie van de term	Synoniem en/of opmerking
Materiële staat	Fysieke of chemische gesteldheid van gegevensdragers en de daarop vastgelegde gegevens en hun verpakking.	—
Materiële verzorging	Met inachtneming van de eisen die in de Archiefregeling worden gesteld, worden de archiefbescheiden die voor blijvende bewaring in aanmerking komen materieel verzorgd.	—
Metagegevens	Gegevens die opgeven: A. Wanneer, waar, door wie en hoe documenten zijn opgemaakt, verwerkt en beheerd, en B. Wat de technische en logische structuur van documenten is.	‘Beschrijvingselement.’
Microselectie	Methode van selectie waarbij gehele archiefbestanddelen binnen een aantal archiefafdelingen van een archiefafdeling voor hetzij blijvende bewaring, hetzij vernietiging worden aangewezen.	—
Ontsluit, ontsluiting	Het in toegankelijke staat brengen door het vervaardigen van toegangen en andere hulpmiddelen.	‘Toekennen van metagegevens.’
Ordenen, ordening	Rangschikken van archiefbescheiden, archiefbestanddelen en archiefdelingen 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 binnen het rijk over van de betreffende vakminister naar de minister van OCW, voor zover laatstgenoemde deze zorg al niet had.)	—
Overdracht	Procedure waarbij een archiefbeheerder archiefbescheiden plaatst onder verantwoordelijkheid van een andere archiefbeheerder.	—
Plaatsingslijst	Staat van beknopte omschrijvingen van archiefbestanddelen in de volgorde waarin ze materieel zijn gerangschikt onder opgave van de vindplaats.	—
Rappelleren*	Activiteiten die tot doel hebben dat archiefbescheiden die tijdelijk zijn uitgeleend aan de zorgdrager, weer terugkomen op de plaats waar deze behoren te zijn.	—
Retourneren	Het aan een zorgdrager in beheer teruggeven van archiefbescheiden.	—
Schonen	Selectie van voor vernietiging aangewezen archiefbescheiden uit overigens voor bewaring in aanmerking komende omslagen of pakken.	‘Uitdunnen’
Selecteren	Geheel van activiteiten gericht op het scheiden van voor blijvende bewaring en voor vernietiging te eniger tijd bestemde archiefbescheiden (ook feitelijke uitvoering).	—
Selectielijst	Staat van categorieën archiefbescheiden en archiefbestandsdelen die voor blijvende bewaring dan wel voor vernietiging in aanmerking komen, voorafgegaan door een verantwoording, onder opgave van de termijnen na het verstrijken waarvan de vernietiging wel of niet mag plaatsvinden.	Lijst als bedoeld in art. 5 Archiefwet 1995. ‘Bewaarlijst. ‘Vernietigingslijst.’
Structureren	Fase van uitvoering, ordening en vormgeving van de aangeleverde archiefbestanden volgens afspraak en/of regelgeving.	—
Vervanging	Het vervangen van archiefbescheiden door reproducties. De reproducties nemen volledig de plaats in van de oorspronkelijke bescheiden.	—



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Archiefterm	Verklaring of definitie van de term	Synoniem en/of opmerking
Ter beschikkingstelling	Tijdelijke overdracht van archiefbescheiden door archiefbeheerder aan een andere archiefbeheerder op wie taken van de eerste zijn overgegaan.	Beschikbaar stellen.
Toegankelijke staat	Toestand van een archief, archiefafdeling of archiefbestanddeel waarin de archiefbescheiden en de gegevens in de archiefbescheiden binnen redelijke tijd gevonden en raadpleegbaar gemaakt kunnen worden. (Relatief begrip.)	—
Toekennen metadata	Archiefbestanden voorzien van toegankelijkheidskenmerken (metadata) om die bestanden toegankelijk te maken.	—



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Bijlage D: Betaalprocedure

Tarieven

De tarieven van RvIHH worden jaarlijks vastgesteld door de eigenaar DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR). De kosten voor het inzetten van een externe leverancier worden 1:1 doorbelast. Voor de uitvoering van de dienstverlening gelden de tarieven zoals opgenomen in de actuele PDC. Voor de actuele informatie kunt u de website van RvIHH raadplegen. Opdrachtgever wordt tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de tarieven.

Facturering

De jaarlijks af te rekenen beheerkosten voor fysieke archieven 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. Facturatie vindt halfjaarlijks plaats in april en oktober. De structurele digitale dienstverlening, o.a. Services (modules), wordt eenmaal per jaar gefactureerd vanaf september van het lopende jaar. Facturering voor opdrachten op offertebasis vindt plaats bij einde opdracht. Wanneer de werkzaamheden van de lopende opdracht overgaan in een nieuw boekjaar, worden de verrichte werkzaamheden aan het einde van het jaar in rekening gebracht. Een andere mogelijkheid is facturatie per tertaal (periode van 4 maanden). Tertaalfacturatie vindt plaats in mei (tertaal 1) en september (tertaal 2) over de afgelopen 4 maanden + een voorschot (tertaal 3) in september voor de komende 4 maanden. De naverrekening over tertaal 3, wordt verrekend in het volgende jaar in tertaal 1.

Betaaltermijn

De betaaltermijn voor alle facturen is maximaal 30 dagen, na factuurdatum.

Overwerktoeslagen

Voor werkzaamheden buiten reguliere kantoortijden in Nederland brengen we overwerktoeslagen gescheiden in rekening. De toeslag is ook van toepassing als standaardproducten buiten kantooruren vallen.

Tabel 38. Overzicht toeslagen

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

Extra kosten

Toeslagen hebben betrekking op de uurtarieven. RvIHH 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.



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Archiefbeheer en -opslag

Een goed toegankelijk archief is noodzakelijk om het archief goed te kunnen beheren en om de informatie afkomstig uit het archief op verzoek van de klant te verstrekken, bewerken, over te brengen of te vernietigen. De toegankelijkheid van het archiefmateriaal accepteren we op twee opvraagniveau's:

Opvraagniveau 1: Doosniveau

Archiefdozen zijn voorzien van een uniek doosnummer en de naam van het archiefbestand waartoe zij behoren. Aan de hand van het doosnummer is het materiaal opvraagbaar.

Opvraagniveau 2: Dossierniveau

Dossiers bevatten een uniek dossiernummer, een doosnummer en de naam van het archiefbestand waartoe zij behoren en zijn aan de hand van deze, meer gedetailleerde gegevens, opvraagbaar.

Als er een keuze is gemaakt uit de twee mogelijkheden, dan is dat in principe ook de keuze waarop we het opvraagniveau hanteren. Als later blijkt dat we een ander opvraagniveau moeten hanteren, dan kunnen wij niet garanderen dat we aan de gestelde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) voldoen.

Voorwaarden voor archiefopslag

Het archief dient in goede, geordende en toegankelijke staat zijn. De minimale toegankelijkheid is op doosniveau. Doorgaans gaat het hierbij om standaard archiefdozen. Is het archief verpakt in een ander formaat dozen, dan maken we daar separaat afspraken over. Daar kunnen handelingskosten aan verbonden zijn, die we als maatwerkkosten opnemen. Voor een toelichting op de instapcriteria en voorwaarden voor archiefopslag, zie hoofdstuk 4.1.

Biologische toets

Het archief hoort vrij te zijn van (biologische) vervuiling: vuil, pluis, actieve schimmelsporen en insecten zoals papiervisjes en zilvervisjes. RvIHH kan je 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 klant.

Plaatsingslijsten

Een plaatsingslijst is een staat van beknopte omschrijvingen van archiefbestanddelen in de volgorde waarin ze materieel zijn gerangschikt onder opgave van de vindplaats. Over het algemeen is er bij organisaties een zogenaamd bronsysteem aanwezig waaruit we de gegevens kunnen exporteren die nodig zijn voor het vullen van bovengenoemde plaatsingslijsten. Dit kan vanuit een Document Management Systeem (DMS), maar ook vanuit een database of een Excelbestand. RvIHH ondersteunt desgewenst met het geautomatiseerd of handmatig opstellen van een plaatsingslijst. Plaatsingslijsten kan je sturen naar dd.planning&logistiek@minbzk.nl.



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Aanlevermogelijkheden:

Er zijn twee aanlevermogelijkheden. Via rolcontainer of pallet. Voor de toegankelijkheid en opvraagbaarheid van archiefmateriaal heeft aanlevering via rolcontainer de voorkeur.

Rolcontainer

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

Pallet

- Formaat pallet: 0.80 m breed en 1.20 m lang. Hoeveelheid archief op een pallet: maximaal 72 standaard archiefdozen. De 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).
- Bij afwijkende maten van dozen kan je contact opnemen met de Beheer-coördinator van het account.
- De manier van aanleveren heeft direct gevolgen voor de opvraagbaarheid van de dossiers.

Voorafgaand aan het archieftransport leveren we lege rolcontainers of pallets bij je af waarna je de containers volgens de inpakstructuur kan vullen. Ongeacht het aantal verbruikte containers halen we alle containers op.



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

De ondergetekenden:

1. De vertegenwoordigers van de dienstafnemers van Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH) te dezen vertegenwoordigd door, opdrachtgever Bestuurlijk Overleg hierna te noemen: Verwerkingsverantwoordelijke (opdrachtgevers van Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding), **EN**
2. RvIHH, onderdeel van het 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) RvIHH.
- 1.3 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens: een inbreuk op de beveiliging die Per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
- 1.4 Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke Persoon, die Verwerker in het kader van de Dienstverlening ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.
- 1.5 Verordening: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke Personen in verband met de verwerking van Persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van de Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
- 1.6 Verwerkersafspraken: deze afspraken.



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

- 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.



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken

6 Geheimhouding

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

7 Subverwerker

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

8. Bijstand vanwege rechten van Betrokkene

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

9 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

- 9.1 Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, overeenkomstig de afspraken zoals vastgelegd in Bijlage C.
- 9.2 Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke ook na een melding op grond van het eerste lid over ontwikkelingen betreffende de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.

10 Terugbezorgen of wissen Persoonsgegevens

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

11 Informatieverplichting en controle

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

12 Geschil

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



Bijlagen

Bijlage A: Overzicht tarieven

Bijlage B: Serviceniveaus

Bijlage C: Definities

Bijlage D: Betaalprocedure

Bijlage E: Archiefbeheer- en opslag

**Bijlage F: Standaard
verwerkersafspraken**

Bijlagen

De (meest recente versie van de) verwerkersafspraken worden met alle afnemers van RvIHH gemaakt en in het Bestuurlijk Overleg bekrachtigd namens het afnemersberaad van RvIHH. Deze afspraken treden in werking op het moment waarop sprake is van dienstverlening door RvIHH 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 verwerkings-verantwoordelijke van mening is dat specifieke afspraken met Doc-Direct als verwerker nodig zijn, is het model uitgebreid met bijlagen. Iedere bijlage is afzonderlijk te beheren.

Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke bepaalt dat afspraken met RvIHH 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.



Deze brochure is een uitgave van:

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

Mei 2024