**Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding**
Ministerie van Binnenlandse Zaken
en Koninkrijksrelaties

Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding | 2026

# Producten- en dienstencatalogus



# Colofon

**Uitgave**
Dit is een uitgave van de Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH), onderdeel van het directoraat-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk. De 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 kun je vinden op www.rvihh.nl.

**Contactgegevens**
Voor vragen over onze producten en diensten neem contact op met rvihh.servicemanagement@minbzk.nl.

**Postadres**
Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH)
DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)
Postbus 20011
2500 EA  Den Haag

# Inhoudsopgave


Colofon 2

Voorwoord 4

1. Algemeen 5

2. Advies 8

3. Integraal informatiebeheer 9

4. Digitale modulaire diensten 17

5. Opleiding, training en begeleiding 23

Bijlage A: Overzicht tarieven 24

Bijlage B: Serviceniveaus 27

Bijlage C: Definities archieftermen 29

Bijlage D: Betaalprocedure 33

Bijlage E: Instapcriteria archiefbeheer 35

Bijlage F: Standaard verwerkersafspraken 36

Bijlage G: Ontwikkelingen 39

Bijlage H: Afnameproces 40

# Voorwoord

Welkom bij de Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH).

Ook in 2026 werken we verder aan ons doel: jouw organisatie helpen om de informatiehuishouding duurzaam op orde te krijgen én te houden. Want alleen met betrouwbare, toegankelijke en goed beheerde informatie kan het Rijk open, rechtmatig en efficiënt functioneren. En alleen zo kunnen we als overheid het vertrouwen van burgers, bedrijven en partners blijven waarmaken.

De afgelopen periode hebben we, samen met veel van jullie, gekeken hoe we onze producten en diensten nog beter kunnen laten aansluiten op de praktijk, zeker met de beleidsmatige doelstelling om de Rijksoverheid op minimaal niveau 3 van volwassenheid te krijgen én te houden. Die gesprekken hebben ons veel geleerd: bijvoorbeeld dat er behoefte is aan meer duidelijkheid over onze dienstverlening, aan ondersteuning bij actuele opgaven zoals de Wet open overheid (Woo), en aan hulp bij de digitalisering van werkprocessen en archieven. Ook merkten we dat veel organisaties zoeken naar praktische oplossingen om informatie gestructureerd en integraal te beheren – digitaal waar het kan, maar soms ook nog op papier.

Met die inzichten hebben we onze producten- en dienstencatalogus (PDC) verder ontwikkeld. In deze PDC vind je een overzicht van onze actuele dienstverlening, met duidelijke beschrijvingen, tarieven en afspraken over kwaliteit en samenwerking. We bieden ondersteuning bij strategische keuzes, advies over inrichting en beleid, en operationele diensten zoals archiefbewerking, scanning, opslag, monitoring en ondersteuning bij Woo-verzoeken. Daarnaast ontwikkelen we innovatieve digitale oplossingen, zoals de Zoek en Vind-tool, anonimiseersoftware en systemen voor veilig elektronisch ondertekenen. Zo maken we samen met jou de informatiehuishouding toekomstbestendig en zullen we voldoen aan de eis om het volwassenheidsniveau Rijksbreed op minimaal niveau 3 te realiseren.

Onze specialisten denken niet alleen mee, maar voeren ook uit. We combineren kennis van wet- en regelgeving met praktische ervaring in het inrichten en beheren van informatiesystemen. Daarbij werken we zoveel mogelijk met generieke oplossingen voor het hele Rijk, maar leveren we maatwerk als jouw situatie daarom vraagt. En altijd met oog voor kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid.

Wij zien het als onze taak om je te helpen de wettelijke verplichtingen na te komen, maar vooral ook om je te ontzorgen en samen kansen te benutten. Want een goede informatiehuishouding gaat niet alleen over regels en procedures, maar vooral over het beter en slimmer werken voor een overheid die open, betrouwbaar en wendbaar is.

Ik nodig je van harte uit om deze PDC te gebruiken als naslagwerk en inspiratiebron. Onze servicemanagers en adviseurs staan klaar om al je vragen te beantwoorden en je te ondersteunen bij het kiezen en gebruiken van onze diensten.

Samen blijven we werken aan een informatiehuishouding die recht doet aan de waarden van het Rijk en bijdraagt aan het vertrouwen in de overheid.

**Dany Venema**
*Algemeen directeur*
*Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding*



# 1. Algemeen

## 1.1 Onze missie

Rijksorganisaties hebben wettelijke verplichtingen ten aanzien van hun informatiehuishouding, op basis van de Archiefwet en Wet open overheid (Woo). Deze wettelijke verplichtingen hebben als doel: ervoor zorgen dat overheidsinformatie duurzaam toegankelijk is waardoor de overheid haar taken effectief en efficiënt kan uitvoeren, en open en betrouwbaar is. Een goede informatiehuishouding is nodig om duurzaam toegankelijke informatie te garanderen.

## 1.2 Het belang van een goede informatiehuishouding

De Archiefwet en de Wet open overheid stellen eisen aan overheidsorganisaties met betrekking tot hun informatiehuishouding. Een goede informatiehuishouding zorgt ervoor dat overheidsinformatie vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar en betrouwbaar is voor degenen die er recht op hebben, vanaf het moment van ontstaan en voor zolang als noodzakelijk en bestand tegen veranderingen van elke aard. Dit noemen we ook wel **duurzaam toegankelijke informatie.**

Duurzame toegankelijke informatie zorgt ervoor dat de overheid:

- **Open** kan zijn. Met duurzaam toegankelijke informatie kan onderzoek worden uitgevoerd en kunnen burgers en bedrijven participeren in besluitvorming. Daarnaast faciliteert het dat cultureel erfgoed breed beschikbaar worden gesteld. Zonder duurzame toegankelijkheid kan het moeilijk of zelfs onmogelijk zijn om overheidshandelen te reconstrueren. De overheid kan dan geen verantwoording afleggen over hoe ze beleid vormt en uitvoert. En voor burgers, bedrijven en de Tweede Kamer is het dan niet mogelijk om de overheid te controleren.
- **Betrouwbaar** kan zijn. Duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie draagt eraan bij dat overheidsorganisaties op een rechtmatige en betrouwbare manier hun taken uit kunnen voeren. Als overheidsinformatie niet duurzaam toegankelijk is, breekt de overheid haar eigen regels en internationale afspraken. Ook ondermijnt dat de rechtszekerheid voor burgers en bedrijven. En daarmee hun vertrouwen in de overheid.
- Kan **presteren.** Duurzaam toegankelijke informatie is een belangrijke grondstof voor een overheidsorganisatie. Het zorgt voor het efficiënt en effectief uitvoeren van overheidstaken, zodat de overheid in staat is om publieke waarde te leveren binnen de geldende wettelijke kaders. Duurzame toegankelijkheid zorgt er mede voor dat binnen en tussen overheidsorganisaties goed kan worden samengewerkt.

## 1.3 Waar helpt de RvIHH mee?

De RvIHH ondersteunt rijksorganisaties vanuit de uitvoering met hun informatiehuishouding, zodat zij aan hun wettelijke verplichtingen kunnen voldoen. Een rijksorganisatie blijft altijd zélf eindverantwoordelijk (zorgdrager) voor de eigen informatie (huishouding). Met onze producten en diensten helpen wij organisaties op strategisch, tactisch en operationeel niveau met:

- **Informatiebeleid en -strategie**
  Wij helpen bij het richting geven aan hoe een organisatie met informatie omgaat. Van het opstellen van een informatievisie tot het formuleren van informatiebeheerbeleid en informatiestrategieën voor duurzame toegankelijkheid. Dit doen we altijd op basis van de geldende (beleids)kaders, wet- en regelgeving.
- **Inrichting en architectuur**
  Onze adviseurs en informatiespecialisten helpen met het structureren van systemen, processen en informatiestromen.
- **Informatiebeheer**
  Wij ontzorgen door integraal informatiebeheer uit te voeren. Van de dagelijkse registratie van inkomende post tot opslag en beheer van archieven. Van het opschonen van netwerkschijven tot het waarderen en selecteren van archieven.

- **Techniek en innovatie**
  Met onze innovatieve applicaties en systemen bieden wij hoogwaardige technische ondersteuning voor informatiehuishoudingsprocessen. Van sjabloongenerator tot anonimiseringssoftware. Van een elektronische handtekening tot een zoek- en vindplatform.
- **Omgang met informatie**
  Een goede informatiehuishouding vraagt om kennis, vaardigheden en de juiste attitude van de medewerkers van onze klanten. Onze trainers en begeleiders helpen bij het in gebruik nemen van applicaties en systemen.

## 1.4 Onze aanpak

Bij onze dienstverlening hanteren we een aantal belangrijke uitgangspunten en principes.

### 1.4.1 Integraal informatiebeheer

Gebaseerd op het Records Continuüm Model (RCM) denken gaan wij ervan uit dat informatiebeheer en archivering continue processen zijn. Vanuit dat perspectief is integraal informatiebeheer van belang. Met integraal informatiebeheer doelen we op het in samenhang beheren van informatie uit allerlei verschillende bronnen binnen een organisatie. Onze dienstverlening sorteert daar, zo veel als mogelijk op voor. Zo zorgen we dat de informatiestromen van onze opdrachtgevers efficiënt, veilig en doelgericht verlopen en dat zij aan hun wettelijke verplichtingen kunnen voldoen.

### 1.4.2 Digitaal, tenzij..

Hoewel binnen de Rijksoverheid nog steeds papieren werkstromen bestaan, is het uitgangspunt digitaal werken. Dit bevordert efficiëntie. De RvIHH sluit daarbij aan en biedt daarom digitale ondersteuning, diensten en producten aan, tenzij de praktijk van onze klanten om een andere benadering vraagt.

### 1.4.3 Generiek waar het kan, maatwerk waar het moet

Wij werken zo veel als mogelijk met standaard modules en generieke diensten. Dit doen we om aan te sluiten bij de rijksbrede afspraken, rijksbrede uniformiteit te bevorderen en onze dienstverlening te optimaliseren. In dat kader werken we samen met de Chief Information Officer Rijk (CIO) Rijk de komende 5-7 jaar aan de uitwerking en realisatie van de rijksbrede “één Document Management Systeem (DMS)” gedachte. De eerste stap in dit traject bestaat uit het uitwerken van de visie door een werkgroep. Zo zorgen we voor maximale integratie van onze applicaties in de systemen van de Rijksoverheid. Wij sluiten aan bij de door de CIO Rijk vastgestelde generieke dienstverlening. We stemmen altijd vooraf met onze klant af wat de best passende mogelijkheid is. Soms vraagt een situatie om een maatwerkoplossing.

### 1.4.4 Duidelijke afspraken over het resultaat

We bespreken jouw wensen in één of meer adviesgesprekken en leggen de afspraken en beoogde resultaten vast in een offerte. Afspraken over de afname van modules leggen we per budgetbeheerder vast in een meerjarig document Diensten Afspraken en Procedures (DAP). Deze wordt alleen indien nodig aangepast. De jaarlijkse modulaire kosten worden na vaststelling van de tarieven via een Dossier Financiële Afspraken (DFA) bij de afnemers aangeboden.

### 1.4.5 Op basis van wet- en regelgeving

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

- Archiefwet 1995
- 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). Dit model is van toepassing op onze dienstverlening, met uitzondering van de inzet van I-adviseurs en informatiespecialisten.

### 1.4.6 Met oog voor innovatie en vernieuwing

Het vakgebied informatiehuishouding is continu in ontwikkeling. De RvIHH volgt trends en ontwikkelingen nauwgezet en onderzoekt continu hoe deze ingezet kunnen worden om onze dienstverlening te verbeteren, of nieuwe (generieke) diensten te ontwikkelen. Dit gebeurt altijd in nauwe samenwerking met onze ketenpartners, leveranciers en natuurlijk onze klanten.

In Bijlage G is een overzicht opgenomen van alle lopende en beoogde ontwikkelingen. Wil je weten wat de actuele stand van zaken is? Neem dan contact met ons op.

## 1.5 Onze tarieven

Onze tarieven volgen een kostprijsmodel conform de principes van overheidsfinanciering, met transparante toerekening van alle dienstgerelateerde kosten, waaronder software, hardware, infrastructuur, beheer, personeel en overhead.

Onze tarieven zijn vastgesteld volgens de gebruikelijke procedure voor een uitvoerings-organisatie, waarbij afstemming heeft plaatsgevonden met het afnemersberaad en het bestuurlijk overleg. De tarieven voor in deze PDC genoemde producten en diensten zijn onderdeel van de besluitvorming door de Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijksdienst (ICBR). De tarieven zijn gebaseerd op het principe van kostendekkendheid.

Om administratielasten te verminderen, is het mogelijk om voor enkele diensten een servicepakket af te nemen. Middels dit servicepakket worden de te verwachten uren in het kalenderjaar gereserveerd. Hierdoor kunnen verzoeken met een beperkte inzet direct en zonder offertetraject uitgevoerd worden. Als dit servicepakket niet volledig wordt opgebruikt, brengen wij alleen de geregistreerde uren in rekening.

## 1.6 Leeswijzer

In deze PDC staat ons volledige aanbod aan producten en diensten. De PDC bestaat uit vijf hoofdstukken en acht bijlagen. Per hoofdstuk laten we zien welke producten en diensten wij aanbieden, informeren we over de tarieven en hoe je een product of dienst kan aanvragen. Aanvullende informatie over definities, voorwaarden, tarieven, facturatie, procedures en processen is opgenomen in de bijlagen.

## 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 servicemanagers via: rvihh.servicemanagement@minbzk.nl.



# 2. Advies

Een goede informatiehuishouding begint bij de basis; een goede informatiestrategie, een duidelijk informatiebeleid en een goede inrichting en architectuur.

Onze I-adviseurs zijn goed ingevoerd in de wereld van de informatiehuishouding en de Rijksoverheid. Zij zijn gespecialiseerd in allerhande vraagstukken op het gebied van informatiehuishouding, informatievoorziening en archivering: het beheren, bewaren en vernietigen van informatie, documenten en gegevens binnen de wettelijke en beleidsmatige context van de overheid.

Onze adviseurs stellen adviezen op, voeren onderzoeken uit of maken een plan van aanpak voor een specifiek vraagstuk. Hiermee ondersteunen I-adviseurs jouw organisatie bij het nemen van een besluit, het oplossen van een probleem en/of beantwoorden van een onderzoeksvraag.

Elke I-adviseur heeft één of meerdere specialisaties. Afhankelijk van de wensen en behoeften van de klant koppelen we de juiste specialisten aan de opdracht.

**Tabel 1.** Omschrijving Advies

| **Dienst** | **Advies** | | |
|---|---|---|---|
| **Omschrijving** | Inzet van I-adviseurs op resultaatgerichte adviesopdrachten. | | |
| **Tarief** | Junior adviseur: € 105 | Medior adviseur: € 135 | Senior adviseur: € 149 |
| **Leveringseenheid** | Per uur. | Per uur. | Per uur. |
| **Bijzonderheden** | Een adviesopdracht wordt resultaatgericht uitgevoerd; dat wil zeggen dat een vooraf met de opdrachtgever gedefinieerd resultaat door de I-adviseur moet worden gerealiseerd. | | |

# 3. Integraal informatiebeheer

Naast de inzet van onze adviseurs voor de juiste aanvliegroute, helpen wij je graag bij het uitvoeren van dagelijkse informatiebeheerprocessen. Van de dagelijkse registratie van inkomende post tot opslag, beheer en bewerking van archieven. Van het opschonen van netwerkschijven tot het ondersteunen van het Woo-proces.

Wij bieden zowel voor analoge als digitale informatie diensten aan, en zorgen voor integraal informatiebeheer. Met integraal informatiebeheer doelen we op het in samenhang beheren van informatie uit allerlei verschillende bronnen binnen een organisatie. Zo zorgen we dat jouw informatiestromen efficiënt, veilig en doelgericht verlopen en dat je aan jouw wettelijke verplichtingen voldoet.

Onze diensten bieden wij zo veel als mogelijk aan als module: onze teams voeren het proces van A tot Z voor je uit voor een vast bedrag per jaar. Zo ontzorgen we jou volledig. Voor sommige processen kan het wenselijk zijn om informatiespecialisten in jouw eigen organisatie in te zetten.

## 3.1 Gegevensinvoer, -registratie en -verwerking

Door goede gegevensinvoer, -registratie en -verwerking is informatie snel en efficiënt beschikbaar binnen de juiste systemen en werkprocessen. We verwerken inkomende informatie zowel analoog (post) als digitaal (e-mails, webformulieren, etc.).

**Tabel 2.** Omschrijving Gegevensinvoer, -registratie en -verwerking

| Dienst | Gegevensinvoer, -registratie en -verwerking |
|---|---|
| **Omschrijving** | Onze scanteams scannen dagelijks inkomende poststukken. Ons registratie-team zorgt er vervolgens voor dat de stukken op de juiste digitale locatie (zoals het DMS) worden opgeslagen. Dat doen zij ook voor de inkomende stukken uit mailboxen en webformulieren. Onze teams dragen zorg voor het aanvullen van de juiste metadata, distribueren in de juiste werkstromen, archiveren en vernietigen op basis van vervanging. |
| **Tarief** | € 965.786 |
| **Leveringseenheid** | Per afnemer (o.b.v. IAR) per jaar.<br>Zie Bijlage A voor nadere toelichting. |
| **Bijzonderheden** | • Het digitaliseren gebeurt in principe op basis van vervanging. Dat betekent dat na de scanprocedure en de benodigde kwaliteitscontroles de analoge documenten vernietigd worden. Zo wordt dubbele opslag en onduidelijkheid over de status van de papieren documenten voorkomen. Hiervoor is een vervangingsbesluit en een handboek vervanging nodig. Indien deze documenten nog niet zijn opgesteld helpen onze adviseurs je hier graag bij.<br>• Digitaliseren zonder vervanging is ook mogelijk, dan worden de papieren documenten bewaard en behouden hun status van origineel document.<br>• Het scannen en verwerken vindt plaats op onze locaties, met onze hardware en scansoftware. Voor nieuwe klanten gelden éénmalige implementatiekosten voor de configuratie en inrichting van het proces. |

## 3.2 Postverzending

Wij zorgen ervoor dat stukken veilig, zorgvuldig en tijdig op de juiste plek terechtkomen zodat jouw bedrijfsprocessen soepel doorlopen.

**Tabel 3.** Omschrijving Postverzending

| Dienst | Postverzending |
|---|---|
| **Omschrijving** | Onze medewerkers controleren, printen, verwerken en verzenden de uitgaande post, zowel analoog als digitaal. We versturen de uitgaande post tijdig waarbij we alle stukken digitaal vastleggen en archiveren in het gewenste DMS. |
| **Tarief** | € 64.209 |
| **Leveringseenheid** | Per afnemer (o.b.v. IAR) per jaar.<br>Zie Bijlage A voor nadere toelichting. |
| **Bijzonderheden** | Geen. |

## 3.3 Recordmanagement

Recordmanagement omvat het (digitaal) systematisch organiseren, beheren, bewaren en uiteindelijk vernietigen van informatie binnen je organisatie. Zorgvuldig recordmanagement is van belang omdat het ervoor zorgt dat alle informatie op een georganiseerde en toegankelijke manier beschikbaar is, waardoor je als organisatie je verplichtingen kunt nakomen en risico's minimaliseert.

De dienst Recordmanagement is een samenvoeging van (componenten uit) de eerdere diensten *Registratie en recordmanagement DMS*, *Digitaal uitplaatsen en overbrengen* en *Digitaal vernietigen*. De onderliggende diensten worden niet meer apart in rekening gebracht.

**Tabel 4.** Omschrijving Recordmanagement

| Dienst | Recordmanagement |
|---|---|
| **Omschrijving** | Ons team maakt in jouw DMS een ordeningsstructuur aan, plaatst dossiers daarin, sluit dossier af, vernietigt deze en brengt digitale dossiers over naar het e-depot van het Nationaal Archief. |
| **Tarief** | € 978.034 |
| **Leveringseenheid** | Per afnemer (o.b.v. IAR) per jaar.<br>Zie Bijlage A voor nadere toelichting. |
| **Bijzonderheden** | • Op dit moment wordt deze dienst alleen uitgevoerd voor het DMS DigiDoc Online.<br>• Voor het daadwerkelijk vernietigen van dossiers hebben onze informatie-specialisten altijd een opdracht van de zorgdrager nodig.<br>• Grootschalige (her)inrichtingstrajecten, bulkimports of -exports of het opschonen van netwerkschijven maken geen onderdeel uit van onze standaard dienstverlening. Op basis van een impactanalyse wordt vastgesteld of aanvragen binnen de standaard dienstverlening passen of apart worden aangeboden. Zie: (her)inrichting, importeren en exporteren en opschonen netwerkschijven voor meer informatie. |

### 3.3.1 (Her)inrichting

**Tabel 5.** Omschrijving (Her)inrichting

| Dienst | (Her)inrichting |
|---|---|
| **Omschrijving** | Bij (her)inrichtingen, bijvoorbeeld tijdens een reorganisatie of kabinetswissel, zorgt ons team voor het opzetten of wijzigen van de ordeningsstructuur van het DMS. Onze informatiespecialisten voeren een impactanalyse uit waarin wordt onderzocht wat de complexiteit is, wat de technische mogelijkheden en autorisaties zijn en welke aanpassingen in de structuur er moeten komen. Daarna voeren zij de (her)inrichting uit. |
| **Tarief** | Op aanvraag. |
| **Leveringseenheid** | Per uur. |
| **Bijzonderheden** | • Op dit moment wordt deze dienst alleen uitgevoerd voor het DMS Digidoc Online.<br>• De kosten voor de inzet van onze informatiespecialisten zijn gespecificeerd onder Inzet informatiespecialisten. |

### 3.3.2 Importeren en exporteren

**Tabel 6.** Omschrijving Bulkimport

| Dienst | Importeren en exporteren |
|---|---|
| **Omschrijving** | Ons team zorgt ervoor dat een grote hoeveelheid digitale bestanden van een digitaal domein in één keer overgebracht worden naar het DMS (of andersom). Onze informatiespecialisten voeren een impactanalyse uit, waarin wordt onderzocht wat de complexiteit, technische mogelijkheden, benodigde aanpassingen in archiefstructuur en autorisaties etc. zijn. Daarna voeren zij de bulkimport of -export uit. |
| **Tarief** | Op aanvraag. |
| **Leveringseenheid** | Per uur. |
| **Bijzonderheden** | • Op dit moment wordt deze dienst alleen uitgevoerd voor het DMS Digidoc Online.<br>• De kosten voor de inzet van onze informatiespecialisten zijn gespecificeerd onder Inzet informatiespecialisten. |

### 3.3.3 Opschonen netwerkschijven

**Tabel 7.** Omschrijving Opschonen netwerkschijven

| Dienst | Opschonen netwerkschijven |
|---|---|
| **Omschrijving** | Wanneer netwerkschijven zijn vervuild, een duidelijke ordening ontbreekt, of als hulp nodig is bij autorisaties bieden onze informatiespecialisten uitkomst. Zij nemen met behulp van FileShare Analysis (FSA) vervuilde netwerkschijven onder de loep, zorgen voor inzicht en overzicht en ontdubbelen documenten. Ook zorgen zij ervoor dat de inhoud van netwerkschijven wordt verrijkt met metadata en voor de migratie naar het DMS. Op basis van de relevante selectielijst stellen zij vast welke informatie bewaard moet blijven en voor hoe lang. Zo wordt de informatie veiliggesteld en krijg je grip op je informatie. Ook kunnen onze informatiespecialisten je helpen om volledig afscheid te nemen van een netwerkschijf. |
| **Tarief** | Op aanvraag. |
| **Leveringseenheid** | Per uur. |
| **Bijzonderheden** | • Bij deze dienst wordt gebruik gemaakt van FileShare Analysis. Indien jouw organisatie nog geen gebruik maakt van het systeem zijn installatiekosten van toepassing.<br>• De kosten voor de inzet van onze informatiespecialisten zijn gespecificeerd onder Inzet informatiespecialisten. |

### 3.3.4 Monitoren gevoelige informatie

**Tabel 8.** Omschrijving monitoren gevoelige informatie

| Dienst | Monitoren gevoelige informatie |
|---|---|
| **Omschrijving** | De Monitor Gevoelige Informatie zoekt in gekoppelde bronnen, op basis van specifieke zoektermen, automatisch naar gevoelige informatie die (nog) niet is afgeschermd. Dagelijks levert dit automatisch een lijst op met inzicht in waar acties nodig zijn om de gevoelige informatie te beschermen. Onze informatiespecialisten voeren de analyse op deze lijst uit en voeren de bijbehorende handelingen t.b.v. het afschermen voor je uit. |
| **Tarief** | Op aanvraag. |
| **Leveringseenheid** | Per uur. |
| **Bijzonderheden** | • De kosten voor de inzet van onze informatiespecialisten zijn gespecificeerd onder Inzet informatiespecialisten.<br>• Op dit moment wordt deze dienst alleen uitgevoerd voor het DMS Digidoc Online.<br>• Bij deze dienst wordt gebruik gemaakt van de Monitor Gevoelige Informatie. Indien jouw organisatie nog geen gebruik maakt van het systeem zijn installatiekosten van toepassing. |

## 3.4 Ondersteuning bij het Woo-proces en parlementaire enquêtes

Organisaties krijgen met enige regelmaat te maken met parlementaire enquêtes (PE's). Voor een PE moet alle gevraagde informatie tijdig worden verstrekt. Daarnaast verplicht de Wet open overheid (Woo) rijks organisaties om informatie actief en op verzoek openbaar te maken. Dat vraagt vaak veel van organisaties, omdat het zoeken in de beschikbare informatie veel tijd kost (vaak van mensen in het primaire proces). Onze informatiespecialisten ontzorgen je door de proces- en routinematige handelingen van het Woo-verzoekproces voor je uit te voeren.

**Tabel 9.** Omschrijving Ondersteuning bij het Woo-proces en parlementaire enquêtes

| Dienst | Ondersteuning bij het Woo-proces en parlementaire enquêtes |
|---|---|
| **Omschrijving** | Onze informatiespecialisten ontzorgen je door proces- en routinematige handelingen van het Woo-proces van je over te nemen. Van het verzamelen van de informatie en het anonimiseren tot aan publicatie. Onze informatiespecialisten zijn ook inzetbaar bij parlementaire enquêtes. |
| **Tarief** | Op aanvraag. |
| **Leveringseenheid** | Per uur. |
| **Bijzonderheden** | • De kosten voor de inzet van onze informatiespecialisten zijn gespecificeerd onder Inzet informatiespecialisten.<br>• Onze informatiespecialisten maken waar mogelijk gebruik van onze Zoek en Vind oplossing en Anonimiseringssoftware. Aan de inrichting van deze oplossingen zijn mogelijk extra implementatiekosten verbonden.<br>• Het is mogelijk om voor deze dienst een servicepakket af te nemen. |

## 3.5 Archiveren

Het registeren, selecteren en waarderen, opslaan en duurzaam toegankelijk maken van informatie, in welke vorm dan ook, is een wettelijke verplichting volgens de Archiefwet. Daarnaast is zorgvuldige veiligstelling en archivering van (digitale) informatie nodig om aan de verplichtingen uit de Wet open overheid te kunnen voldoen. De RvIHH biedt verschillende diensten aan om hierbij te ondersteunen.

### 3.5.1 Kwaliteitscontrole op websitearchivering

**Tabel 10.** Omschrijving Kwaliteitscontrole op websitearchivering

| Dienst | Kwaliteitscontrole op websitearchivering |
|---|---|
| **Omschrijving** | Ons team toetst de kwaliteit van het web-archief op cruciale punten en maken inzichtelijk welke delen wel, 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 weergeven 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. |
| **Tarief** | € 21.398 |
| **Leveringseenheid** | Per afnemer per jaar. |
| **Bijzonderheden** | Het bedrag is onafhankelijk van het aantal websites dat gearchiveerd wordt. |

### 3.5.2 Berichtenapp-archivering

**Tabel 11.** Omschrijving Berichtenapp-archivering

| Dienst | Berichtenapp-archivering |
|---|---|
| **Omschrijving** | Onze informatiespecialisten lezen maandelijks de telefoons van sleutel-functionarissen uit, selecteren de chatberichten die bewaard moeten blijven (op basis van de geldende kaders en selectielijsten) en zorgen dat deze chatberichten opgenomen worden in het DMS, met de juiste classificaties en metadatering. |
| **Tarief** | € 6.090 (exclusief mogelijke éénmalige onboardingkosten) |
| **Leveringseenheid** | Per telefoon per jaar. |
| **Bijzonderheden** | • Deze dienst is uitsluitend beschikbaar voor sleutelfunctionarissen (bewindspersonen, ambtelijke- en politieke top).<br>• Deze dienst wordt op dit moment alleen aangeboden voor de berichten-applicatie WhatsApp.<br>• Er kan sprake zijn van éénmalige onboardingkosten. Bijvoorbeeld als blijkt dat een telefoon van iemand die al een aantal maanden in een relevante functie in dienst is voor een voorgaande periode moet worden uitgelezen. Dit wordt bij de intake vastgesteld.<br>• Archivering in het DMS kan pas plaatsvinden na validatie van de zorgdrager. |

## 3.6 Archiefbeheer

Archiefbeheer is het proces van systematisch en duurzaam beheren van documenten. Zorgvuldig archiefbeheer is belangrijk zodat de documenten nu en in de toekomst bruikbaar blijven voor diverse doeleinden. Onze depots staan ter beschikking aan alle rijksorganisaties. Wij zorgen ervoor dat het archief zorgvuldig in beheer wordt genomen en wordt opgeslagen onder beheerde omstandigheden. Wij zorgen dat het archief in goede, geordende en toegankelijke staat is en blijft. We stellen stukken bij opvragingen tijdig beschikbaar en helpen je om blijvend te bewaren archieven over te brengen naar een archiefbewaarplaats of archieven te vernietigen conform de wettelijke vereisten.

### 3.6.1 In beheer name archief

Voor het onderbrengen van archief bij de RvIHH gelden een aantal voorwaarden (instapcriteria). Deze zijn gespecificeerd in Bijlage E.

**Tabel 12.** Omschrijving In beheer name archief

| Dienst | In beheer name archief |
|---|---|
| **Omschrijving** | Ons beheerteam neemt de instapcriteria met je door, adviseert over de benodigde aanpassingen t.a.v. toegankelijkheid of biologisch schonen van het archief. Wij zorgen voor het ompakken en veilig vervoeren van jouw archief naar ons depot. We migreren de registratie van het archief naar het archiefbeheersysteem. |
| **Tarief** | Op aanvraag. |
| **Leveringseenheid** | Per traject. |
| **Bijzonderheden** | • Voor het transport wordt gebruikgemaakt van de interdepartementale koeriersdienst.<br>• Indien een biologische toets noodzakelijk is, komen de kosten voor de uitvoering van deze toets voor rekening van de klant.<br>• Het gekozen opvraagniveau hanteren wij bij de Opslag en beheerhandelingen. |

### 3.6.2 Opstellen plaatsingslijsten

De Archiefwet schrijft voor dat archieven in goede geordende en toegankelijke staat moeten zijn. Hoe toegankelijker het archief is, hoe sneller dossiers of documenten in het archief kunnen worden gevonden en beschikbaar worden gesteld. De RvIHH helpt je graag om de toegankelijkheid van jouw archief te verbeteren door middel van plaatsingslijsten.

**Tabel 13.** Omschrijving Opstellen plaatsingslijsten

| Dienst | Opstellen plaatsingslijsten | |
|---|---|---|
| **Omschrijving** | Onze teams voeren een schouw en bestandanalyse uit en stellen plaatsingslijsten op. Een plaatsingslijst is een staat van beknopte omschrijvingen van archiefbestanddelen in de volgorde waarin ze materieel zijn gerangschikt onder opgave van de vindplaats. | |
| **Tarief** | Schouw, bestandsanalyse en advisering: € 129 | Maken plaatsingslijsten: € 89 |
| **Leveringseenheid** | Per uur. | Per uur. |
| **Bijzonderheden** | Deze dienst kunnen wij aanbieden als onderdeel van een In beheer name archief traject. | |

### 3.6.3 Opslag en beheerhandelingen

Archieven slaan we veilig op in onze depots. Bij deze opslag zijn ook het uitvoeren van diverse beheerhandelingen (zoals het beschikbaar stellen van archiefbescheiden of het overbrengen) inbegrepen.

**Tabel 14.** Omschrijving Opslag en beheerhandelingen

| Dienst | Opslag en beheerhandelingen |
|---|---|
| **Omschrijving** | Archieven slaan we veilig op in onze depots. Daarnaast verrichten we op verzoek de volgende beheerhandelingen voor archieven die wij in beheer hebben:<br>• Gedigitaliseerd beschikbaar stellen van de analoge archiefbescheiden.<br>• Ter inzage leggen van archiefbescheiden op depotlocaties.<br>• Invoegen van archiefbescheiden bij archieven die in beheer zijn.<br>• Opnemen van nieuwe archiefbescheiden op archieven die in beheer zijn.<br>• Terugsturen van in beheer zijnde archieven aan de zorgdrager.<br>• (Gedeeltelijk) vernietigen van archieven.<br>• Overbrengen van archieven naar het Nationaal Archief (NA) of een Regionaal Historisch Centrum (RHC). |
| **Tarief** | € 18,99 |
| **Leveringseenheid** | Per meter per jaar. |
| **Bijzonderheden** | • Opslag en beheerhandelingen voeren we uit voor een vaste prijs per strekkende meter archief. De af te rekenen beheerkosten baseren we op het aantal strekkende meter archief op de twee peildata, 1 april en 1 oktober. Zie Bijlage D voor meer informatie.<br>• Er wordt geen verschil tussen plank en pallet gemaakt.<br>• Als de wijziging (invoeging) meer bedraagt dan 250 meter of als de aanwas niet voldoet aan de instapcriteria, wordt dit beschouwd als een nieuw In beheer name traject.<br>• In onze standaarddienstverlening gaan we uit van reguliere opvragingen (een dossier of een doos per aanvraag) die wij conform onze vastgestelde levertijden kunnen aanleveren. Bij bulkaanvragen (een veelvoud aan dozen per keer) nemen we contact op om je wens te bespreken. Mogelijk worden bij bulkaanvragen extra kosten in rekening gebracht.<br>• We hanteren het opvraagniveau (dossier of dossier) dat bij in beheer name van het archief zijn gehanteerd. Zie Bijlage E voor een nadere toelichting.<br>• Voor gerubriceerde archieven zijn, afhankelijk van de behoefte, aanvullende opslagkosten van toepassing. Deze worden projectafhankelijk vastgesteld in overleg met de opdrachtgever. |

### 3.6.4 Archiefbeheer Notariaat

De RvIHH biedt exclusieve dienstverlening voor het notariaatsarchief van het Notariaat in Nederland.

**Tabel 15** Omschrijving Archiefbeheer Notariaat

| Dienst | Archiefbeheer Notariaat | |
|---|---|---|
| **Omschrijving** | **Tarief** | **Leveringseenheid** |
| Transport, inhuizen en gebruik DDI-applicatie. | € 36,54 | Per meter. |
| Inlichtingenverzoek (aanwezig). | € 38,24 | per inlichtingenverzoek/kopie akte. |
| Inlichtingenverzoek (NIET aanwezig). | € 30,85 | per inlichtingenverzoek/akte niet gevonden. |
| Terugplaatsing notariële akte/ invoegen akte. | € 19,75 | per akte. |
| Opvragen origineel/ afschrift. | € 39,48 | per origineel/afschrift. |
| Opslag | € 17,28 | per meter. |
| **Bijzonderheden** | Deze dienst wordt alleen aangeboden voor het Notariaat in Nederland. | |

## 3.7 Archiefbewerking

Archiefbewerking is het proces van selecteren, ordenen, beschrijven en toegankelijk maken van een archief. Dit proces zorgt ervoor dat de informatie duurzaam toegankelijk blijft en voorbereid wordt op overbrenging naar het Nationaal Archief (NA) of een Regionaal Historisch Centrum (RHC). De 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 in goede, geordende en toegankelijke staat te hebben en uiteindelijk over te brengen of te vernietigen.

**Tabel 16.** Omschrijving Archiefbewerking

| Dienst | Archiefbewerking |
|---|---|
| **Omschrijving** | Een archiefbewerkingsopdracht bestaat in hoofdlijnen uit drie fases: voorbereiding, bewerking, en afronding.<br>**Fase 1: Voorbereiding**<br>Samen met de zorgdrager van het archief maakt onze adviseur afspraken over de op te leveren eindproducten. Bevat het archief blijvend te bewaren archiefbescheiden? Dan moet er een beslisdocument worden opgesteld waarbij het Nationaal Archief betrokken wordt. In de voorbereidingsfase zijn de betrokken partijen gezamenlijk verantwoordelijk voor het leveren van de benodigde informatie.<br>**Fase 2: Bewerking**<br>Ons bewerkingsteam gaat aan de slag met de uitvoering. Het bewerkingsteam voert de volgende werkzaamheden uit:<br>• Selectie: het scheiden van te vernietigen en te bewaren dossiers.<br>• Het toekennen van aanvullende metadata aan dossiers.<br>• Materieel verzorgen van te bewaren archiefonderdelen volgens het Normblad Materiële Staat.<br>• Opstellen van een voorstel voor (op termijn) te vernietigen archief.<br>• Opstellen van een archiefinventaris volgens het normblad Archiefinventaris.<br>De afgesproken eindproducten worden aan je voorgelegd, en de toegang op het te bewaren archief wordt, na jouw akkoord, voorgelegd aan het NA of RHC. |
| | **Fase 3: Afronding**<br>Voor overbrenging of vernietiging zijn een aantal stappen nodig, zoals het opstellen van een Besluit Beperking Openbaarheid (BBO) en een Verklaring van Overbrenging (VVO). Deze stappen kunnen onze teams niet van een zorgdrager overnemen. Zodra de benodigde besluiten door een zorgdrager zijn genomen, zorgen onze teams voor overbrenging of vernietiging (zie: Opslag en beheerhandelingen). |
| **Tarief** | € 129 |
| **Leveringseenheid** | Per uur. |
| **Bijzonderheden** | • Standaard materiaal is inbegrepen in het uurtarief. Als er specifieke materialen nodig zijn, berekenen we de daadwerkelijk gemaakte kosten door.<br>• Bewerking vindt plaats op een van onze locaties. In bijzondere gevallen kunnen wij de bewerking op de locatie verzorgen.<br>• Het is mogelijk om gerubriceerd archief te laten bewerken door gescreende medewerkers in een extra beveiligde ruimte.<br>• Sinds 1 januari 2025 accepteert het Nationaal Archief geen gegevensdragers meer die niet zonder hulpmiddelen leesbaar zijn. Denk hierbij aan dragers van digitale informatie zoals cd-roms of floppy-discs, videobanden etc. Wanneer dit soort gegevensdragers onderdeel zijn van het archief, of een zelfstandige informatiebron zijn binnen het archief, maken we hierover afspraken op maat. |

## 3.8 Inzet informatiespecialisten

Onze informatiespecialisten zijn onder regie van een klant in te zetten voor allerhande operationele informatiebeheertaken.

**Tabel 17** Omschrijving Inzet informatiespecialisten

| Dienst | Inzet informatiespecialisten | |
|---|---|---|
| **Omschrijving** | Onze informatiespecialisten zijn onder regie van een klant tijdelijk in te zetten voor allerhande operationele informatiebeheertaken. | |
| **Tarief** | Inzet informatiespecialisten voor digitale IHH-ondersteuning:<br>€ 108 | Inzet informatiespecialisten voor overige beheer- en bewerkingswerkzaamheden:<br>€ 89 |
| **Leveringseenheid** | Per uur. | Per uur. |
| **Bijzonderheden** | • De inzet van een informatiespecialist verschilt van de inzet van een adviseur. Een adviseur levert een adviesproduct op zoals een onderzoek- of adviesrapport. Een informatiespecialist voert (tijdelijk) een operationele informatiebeheertaak uit, bijvoorbeeld het waarderen of selecteren van archiefmateriaal.<br>• Het is mogelijk om voor deze dienst een servicepakket af te nemen. | |



# 4. Digitale modulaire diensten

Applicaties en systemen kunnen helpen om informatiehuishouding goed, zorgvuldig en efficiënt uit te voeren. Onze innovatieve applicaties en systemen vormen de generieke bouwstenen (digitale modules) voor informatiebeheer. Samen bekijken we welke modules bijdragen om jouw uitdagingen op te lossen of ondersteunen. We adviseren je graag!

Bij afname van onze digitale modulaire diensten richten we de modules voor jouw organisatie op maat in. Implementatiekosten worden op maat gespecificeerd. Verder zorgen wij ervoor dat de applicaties en systemen naar behoren werken (zie onze serviceniveaus) en dat de applicaties en systemen onderhouden worden. Daarnaast staat ons contactcentrum klaar voor de dagelijkse gebruikersondersteuning.

Bovenstaande dienstverlening is standaard voor al onze digitale modulaire diensten.

In dit hoofdstuk specificeren we per type applicatie of systeem:
- Welke modules wij aanbieden.
- Wat de functionaliteiten van de applicaties of systemen zijn.
- De tarieven.
- Wat onze dienstverlening inhoudt.

## 4.1 Document Management Systeem (DMS)

Een Document Management Systeem (DMS) is een tool waarmee je de documenten in jouw organisatie digitaal kunt opslaan, beheren, delen en traceren. Een DMS helpt je bij het efficiënt organiseren van informatie. De RvIHH biedt DigiDoc Online en een Zero Footprint Client aan, die het werken met een DMS vergemakkelijken.

### 4.1.1 DigiDoc Online

**Tabel 18.** Omschrijving DigiDoc Online

| Applicatie of systeem | DigiDoc Online |
|---|---|
| **Functionaliteiten** | DigiDoc Online is een DMS gericht op bestuursondersteuning en beleidsontwikkeling. Het biedt de belangrijkste functionaliteiten om plaats- en tijdonafhankelijk documenten te raadplegen of te bewerken in de werkstroom of parafenlijn en digitaal af te doen. Met DigiDoc Online kun je o.a.:<br>• Digitaal werken en archiveren.<br>• Documentmanagement uitvoeren.<br>• Proces goedkeuren van documenten uitvoeren.<br>DigiDoc Online bevat standaard een ZFC integratie met Microsoft Office applicaties. Daarnaast wordt het gebruik van DigiDoc Online op iPads ondersteund. |
| **Omschrijving dienstverlening** | Onze specialisten richten éénmalig de applicatie en het werkproces voor jouw organisatie in en stellen de ordeningsstructuur op. We zorgen ervoor dat de applicatie beschikbaar is en regelen het functioneel beheer en onderhoud van de applicatie. Elke nieuwe gebruiker ontvangt toegang tot ons online gebruikersplatform Grip met e-learnings over het werken met Digidoc Online. Daarnaast staat ons contactcentrum klaar voor de dagelijkse ondersteuning van gebruikers. |
| **Tarief** | € 1.104 (€ 1.046 voor DigiDoc Online en € 58 voor ZFC)<br>(plus éénmalige implementatiekosten, op aanvraag). |
| **Leveringseenheid** | Per Actieve Account (AA) per jaar. |
| **Bijzonderheden** | • DigiDoc Online is te gebruiken in combinatie met andere modules, zoals de Sjabloongenerator DocGen.<br>• Op dit moment wordt naast het gebruik op laptops en PC's alleen het gebruik op iPads die in beheer zijn bij SSC-ICT ondersteund. Android devices worden niet ondersteund. |

### 4.1.2 Zero Footprint Client (ZFC)

Met een Zero Footprint Client kan je op een eenvoudige en veilige manier, direct vanuit je webbrowser, werken met alle documenten die centraal zijn opgeslagen in een op FileNet Enterprise Content Management gebaseerd DMS of procesondersteunend systeem. Zero Footprint Clients minimaliseren de behoefte aan IT-beheer. De werkplek is minder kwetsbaar voor infecties of malware omdat er geen extra software aanwezig hoeft te zijn die misbruikt kan worden door kwaadwillenden. Een Zero Footprint Client verlaagt de drempel voor het gebruik van voorgeschreven opslaglocatie(s) en helpt zo medewerkers om gemakkelijk met een DMS te werken.

**Tabel 19.** Omschrijving Zero Footprint Client (ZFC)

| Applicatie of systeem | Zero Footprint Client (ZFC) |
|---|---|
| **Functionaliteiten** | De ZFC werkt in combinatie met een op Filenet gebaseerde toepassing. De ZFC heeft twee functionaliteiten:<br>1. Integratie van Office-applicaties met op FileNet gebaseerde DMS. Dit zorgt ervoor dat medewerkers documenten in het DMS met hun vertrouwde Office-applicaties kunnen bewerken.<br>2. Benaderingsfunctionaliteit via een virtuele netwerkschijf (Y-schijf). Via deze netwerkschijf ziet de gebruiker de documenten die in het op FileNet gebaseerde DMS zijn opgeslagen. Op het moment dat de gebruiker van Office of de verkenner documenten opslaat op de Y-schijf, zijn deze automatisch opgeslagen in het DMS. Ook Excel bestanden met onderlinge verbanden worden ondersteund. |
| **Omschrijving dienstverlening** | Na installatie van de functionaliteit(en) aan jouw op FileNet gebaseerde DMS zorgen wij (samen met de leverancier) voor het beheer en onderhoud van de ZFC. |
| **Tarief** | Eerste jaar: € 294<br>Daarna: € 58<br>(plus éénmalige implementatiekosten, op aanvraag) |
| **Leveringseenheid** | Per Actieve Account (AA) per jaar. |
| **Bijzonderheden** | • De functionaliteiten (integratie en benadering) kunnen los van elkaar, of in combinatie worden afgenomen.<br>• De integratiefunctionaliteit met Office-applicaties maakt standaard onderdeel uit van het DMS DigiDoc Online. |

## 4.2 Sjablonen genereren

Een sjabloongenerator helpt bij het opstellen en vormgeven van documenten (zoals een beslisdocument, nota, memo of presentatie). Zo hoeft de gebruiker zich alleen nog maar op de inhoud te richten en niet meer op de vormgeving, waardoor werkprocessen efficiënter en effectiever worden. Daarnaast zorgt een sjabloongenerator ervoor dat automatisch een aantal metadata meegegeven worden, zodat het document direct goed vindbaar is.

**Tabel 20.** Omschrijving Sjabloongenerator

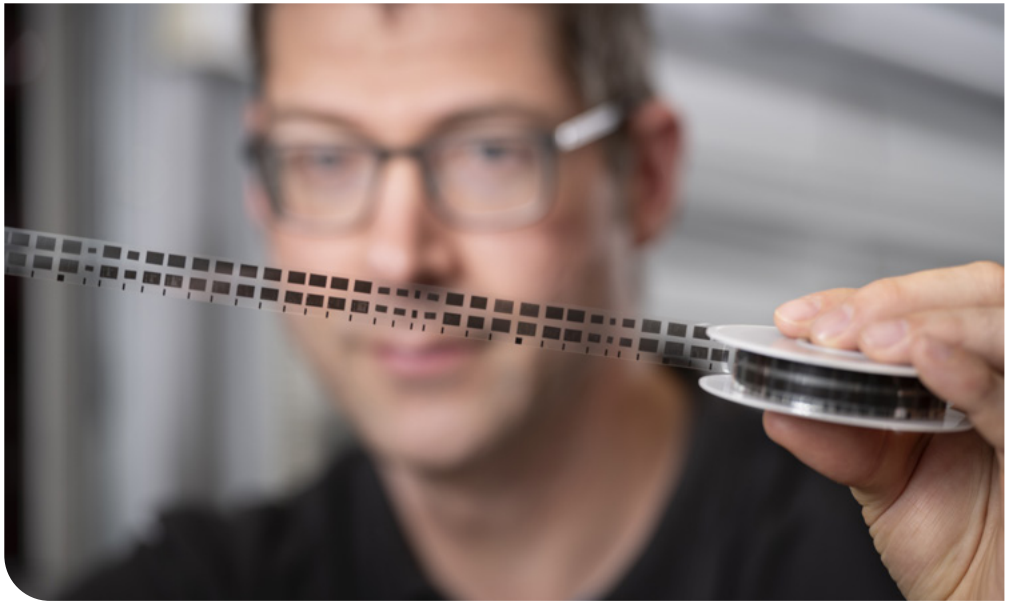
| Applicatie of systeem | docGen |
|---|---|
| **Functionaliteiten** | Onze sjabloongenerator docGen bevat standaard sjablonen in de Rijkshuisstijl. Daarnaast kan docGen worden geïntegreerd met verschillende DMS-systemen (waaronder DigiDoc Online), standaard API's en diverse databases. |
| **Omschrijving dienstverlening** | Onze specialisten stellen de applicatie voor jouw organisatie beschikbaar. Daarna zorgen we ervoor dat de applicatie beschikbaar blijft (zie Bijlage B voor onze serviceniveaus) en regelen we het functioneel beheer en onderhoud van de applicatie en sjablonen. Daarnaast staat ons contactcentrum klaar voor de dagelijkse ondersteuning van gebruikers. Aanvragen die maximaal 2 uur duren, vallen binnen onze standaard dienstverlening. |
| **Tarief** | € 175.768 |
| **Leveringseenheid** | Per afnemer (o.b.v. IAR) per jaar.<br>Zie Bijlage A voor nadere toelichting. |
| **Bijzonderheden** | • docGen bevat een aantal standaardsjablonen in de huisstijl van de Rijksoverheid. Het toevoegen van nieuwe sjablonen of organisatie-specifieke sjablonen is op verzoek mogelijk en valt buiten de standaard-dienstverlening. Hier wordt een aparte offerte voor aangeboden. Neem contact met ons op voor meer informatie.<br>• Integratie met diverse applicaties en begeleiding bij de implementatie valt buiten de standaarddienstverlening. Neem contact met ons op voor meer informatie.<br>• Voor deze dienst is het mogelijk een servicepakket af te sluiten. |

## 4.3 Zoeken, monitoren, analyseren en indexeren

Er zijn situaties waarin het nodig is om grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen te doorzoeken, analyseren of indexeren. Denk bijvoorbeeld aan het beantwoorden van een Woo-verzoek of het voorbereiden van een parlementaire enquête. Of als gegevens uit een verouderde applicatie moeten worden veiliggesteld voordat je de applicatie uit-faseert.

Een Big Data Analytics Platform (BDAP) helpt je om grote hoeveelheden data snel en makkelijk toegankelijk maken. Het is een platform waaraan verschillende bronnen kunnen worden gekoppeld, zoals: postregistratiesystemen, netwerkschijven, websites binnen het netwerk van de Rijksoverheid, Sharepoint, een DMS, e-mailboxen en agenda's. Het platform scheidt inhoud en opmaak van documenten, indexeert de inhoud en maakt deze doorzoekbaar.

Wij bieden een BDAP aan in combinatie met gebruikersapplicatie Zoek en Vind. Daarnaast zijn andere modules aan te sluiten op het BDAP die je helpen om grip te krijgen op grote hoeveelheden data.



### 4.3.2 Zoek en Vind

**Tabel 21.** Omschrijving Zoek en Vind

| Applicatie of systeem | Zoek en Vind |
|---|---|
| **Functionaliteiten** | Met de aan het BDAP gekoppelde applicatie Zoek en Vind kan je gegevens uit aangesloten bronnen snel en makkelijk doorzoeken. Een gebruiker ziet alleen de resultaten uit bronnen waar deze voor geautoriseerd is. Daarnaast biedt Zoek en Vind de mogelijkheid om een 'virtueel dossier' aan te maken. Daarin kan je informatiebronnen bundelen en bewaren met koppelingen naar de bronbestanden, zodat geen onnodige kopieën ontstaan. |
| **Tarief** | € 404.219 |
| **Leveringseenheid** | Per afnemer (o.b.v. IAR) per jaar.<br>Zie Bijlage A voor nadere toelichting. |
| **Omschrijving dienstverlening** | Onze specialisten richten het platform en Zoek en Vind voor jouw organisatie in. We configureren de applicatie specifiek voor jouw organisatie. We zorgen voor instructie, zodat gebruikers met het systeem uit de voeten kunnen. Daarna zorgen we ervoor dat het systeem beschikbaar is (zie Bijlage B voor onze serviceniveaus) en regelen we het functioneel beheer en onderhoud. Ons contactcentrum staat klaar voor de dagelijkse ondersteuning van gebruikers. |
| **Bijzonderheden** | • Een uitgebreide Zoek en Vind training is apart af te nemen. Zie Extra gebruikersondersteuning voor meer informatie.<br>• Voor deze dienst is het mogelijk een servicepakket af te sluiten.<br>• Aan het BDAP kunnen ook verouderde applicaties als bron worden gekoppeld, waarmee de gegevens uit deze applicaties kunnen worden geïndexeerd, veiliggesteld of gemuteerd. Dit betreft een apart implementatietraject waar extra kosten aan verbonden zijn. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden. |

### 4.3.3 FileShare Analysis (FSA)

**Tabel 22.** Omschrijving FileShare Analysis

| Applicatie of systeem | FileShare Analysis (FSA) |
|---|---|
| **Functionaliteiten** | FileShare Analysis (FSA) is een applicatie die kan worden aangesloten op het BDAP. Met FSA wordt inzicht gegeven in de mappenstructuur en autorisaties van uw netwerkschijven. Daarnaast geeft FSA inzicht waar in de mappenstructuur gevoelige informatie staat. FSA maakt gebruik van visualisaties, waardoor je meer overzicht en inzicht hebt in de aard, soort en ouderdom van bestanden. Het biedt de mogelijkheid om filters op diverse kenmerken van bestanden in te stellen en geeft inzicht in het bestaan van duplicaten (ook over bronnen heen). Met FSA kan je in één keer hele mappen, bestanden in mappen én onderliggende mappen en bestanden van labels voorzien. FSA kan standaard rapportages op verschillende kenmerken zoals formaten en grootte van bestanden en verschillende exportmogelijkheden genereren om bijvoorbeeld vernietingslijsten te maken. Daarnaast geeft het inzicht in de rechten op mappen. |
| **Tarief** | Op aanvraag. |
| **Leveringseenheid** | Per uur. |
| **Omschrijving dienstverlening** | Onze specialisten richten de applicatie voor jouw organisatie in. We configureren de bronnen en de applicatie specifiek voor jouw organisatie. We zorgen ervoor dat gebruikers goed zijn opgeleid en met het systeem uit de voeten kunnen. Daarna zorgen we ervoor dat het systeem beschikbaar is (zie Bijlage B voor onze serviceniveaus) en regelen we het functioneel beheer en onderhoud. Ons contactcentrum staat klaar voor de dagelijkse ondersteuning van gebruikers. |
| **Bijzonderheden** | RvIHH biedt het Opschonen van netwerkschijven ook als operationele dienst aan. Naast de installatie en het beschikbaar stellen van de applicatie, voeren onze informatiespecialisten de netwerkanalyse en bijbehorende handelingen dan voor je uit. |

### 4.3.4 Monitor gevoelige informatie

**Tabel 23.** Omschrijving Monitor gevoelige informatie

| Applicatie of systeem | Monitor gevoelige informatie |
|---|---|
| **Functionaliteiten** | De Monitor gevoelige informatie zoekt in gekoppelde bronnen, op basis van specifieke zoektermen, automatisch naar gevoelige informatie die (nog) niet is afgeschermd. Dagelijks levert dit automatisch een lijst op met inzicht in waar acties nodig zijn om de gevoelige informatie te beschermen. |
| **Tarief** | Op aanvraag. |
| **Leveringseenheid** | Per uur. |
| **Omschrijving dienstverlening** | Onze specialisten richten de applicatie voor jouw organisatie in. We configureren de bronnen en de applicatie specifiek voor jouw organisatie. We zorgen ervoor dat gebruikers goed zijn opgeleid en met het systeem uit de voeten kunnen. Daarna zorgen we ervoor dat het systeem beschikbaar is (zie Bijlage B voor onze serviceniveaus) en regelen we het functioneel beheer en onderhoud. Ons contactcentrum staat klaar voor de dagelijkse ondersteuning van gebruikers. |
| **Bijzonderheden** | RvIHH biedt het Monitoren van gevoelige informatie ook als dienst aan. Naast de installatie en het beschikbaar stellen van de applicatie, voeren onze informatiespecialisten de analyse op de automatisch gegenereerde lijst en bijbehorende handelingen dan voor je uit. |

## 4.4 Anonimiseren

De Wet open overheid (Woo) verplicht organisaties om informatie actief of op verzoek 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 anonimiseringssoftware kunnen behandelaren documenten snel ontdubbelen en intelligent (geautomatiseerd en digitaal) lakken.

**Tabel 24** Omschrijving Anonimiseringssoftware

| Applicatie of systeem | Anonimiseringssoftware |
|---|---|
| **Functionaliteiten** | Onze anonimiseringssoftware helpt Woo-behandelaren om documenten snel en geautomatiseerd te ontdubbelen en lakken. |
| **Tarief** | € 77.022 (exclusief éénmalige implementatiekosten à € 38.199) |
| **Leveringseenheid** | Per afnemer per jaar. |
| **Omschrijving dienstverlening** | Wij voeren een intake uit en bespreken jouw specifieke eisen en wensen. We laten je zien wat de mogelijkheden zijn aan de hand van demo's. Na selectie van de best passende oplossing voor jouw organisatie configureren we de anonimiseringsregels. We zorgen voor de opleiding van gebruikers, en dat het systeem beschikbaar is (zie Bijlage B voor onze serviceniveaus). We regelen het functioneel beheer en onderhoud. Ons contactcentrum staat klaar voor de dagelijkse ondersteuning van gebruikers. |
| **Bijzonderheden** | • Het tarief is gebaseerd op 'fair use'.<br>• Standaard bieden wij deze oplossing als Saas aan. On premise is mogelijk. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden.<br>• Bij gebruik van een clouddienst zijn verbruikskosten op basis van nacalculatie van toepassing.<br>• Als een kerndepartement al een licentie heeft, is het als gelieerde organisatie soms mogelijk om gebruik te maken van de licentie van het kerndepartement. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden.<br>• RvIHH biedt Ondersteuning van het Woo-proces ook als volledige dienst aan. Onze medewerkers voeren het Woo-proces dan van A-Z voor je uit. |

## 4.5 Elektronisch ondertekenen

Een elektronische handtekening is de digitale vervanger van de 'natte' handtekening.

**Tabel 25** Omschrijving Elektronische handtekening

| Applicatie of systeem | Gekwalificeerde Elektronische Handtekening (GEH) |
|---|---|
| **Functionaliteiten** | 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 (GEH). De gebruiker tekent het document met een Public Key Infrastructure (PKI)-overheidscertificaat waardoor de digitale documenten volledige juridische waarde hebben. De GEH is geaccepteerd door de landen van de Europese Unie (EU) en een groot aantal andere landen. |
| **Omschrijving dienstverlening** | We bespreken jouw wensen en zorgen vervolgens voor de implementatie (het aansluiten op de signing hub of inrichten van een eigen omgeving). We leiden de gebruikers op en verzorgen trainingen voor nieuwe gebruikers. Bij vragen of technische problemen staan wij voor je klaar. We verzorgen demo's en sturen ieder kwartaal een standaard rapportage met gebruikersstatistieken. |
| **Tarief** | € 108.574 (exclusief kosten certificaten ondertekenaars à € 281 per certificaat per 3 jaar). |
| **Leveringseenheid** | Per afnemer (o.b.v. IAR) per jaar.<br>Zie Bijlage A voor nadere toelichting. |
| **Bijzonderheden** | • Een certificaat is 3 jaar geldig. Bij het verlopen van een certificaat ontvang je van ons een signaal en stemmen we af of het certificaat verlengd moet worden of niet.<br>• Conform onze standaard dienstverlening ontvang je ieder kwartaal een rapportage. Het is mogelijk uitgebreidere rapportages te verzorgen, dit valt niet in de standaard dienstverlening. Neem contact met ons op voor meer informatie.<br>• Ondersteuning op locatie maakt geen onderdeel uit van onze standaard dienstverlening. Zie Extra gebruikersondersteuning digitale modulaire diensten voor meer informatie. |

## 4.6 Scannen

Digitaliseren van papieren documenten helpt om papierloos te kunnen werken en komt ten goede aan de efficiëntie van je organisatie. Bij grootschalige digitalisering van documenten, kan slimme scansoftware uitkomst bieden om het digitaliseringsproces en de toegankelijkheid van informatie te versnellen en optimaliseren.

**Tabel 26.** Omschrijving Intelligente Documentverwerking

| Applicatie of systeem | Intelligente Documentverwerking |
|---|---|
| **Functionaliteiten** | Met Intelligente Documentverwerking kan de verwerking van inkomende bedrijfsinformatie geautomatiseerd en versneld worden. De oplossing bevat Optical Character Recognition (OCR) waardoor informatie uit verschillende kanalen (zoals post, e-mails en web portalen) kan worden geëxtraheerd. Het platform biedt daarnaast een werkstroom om de herkende data te controleren en eventueel correcties door te voeren. Gevalideerde data worden vervolgens aangeleverd aan de achterliggende processen en systemen (zoals het DMS). |
| **Omschrijving dienstverlening** | Wij richten de applicatie voor jouw organisatie in. We zorgen ervoor dat gebruikers goed zijn opgeleid en met het systeem uit de voeten kunnen. Daarna zorgen we ervoor dat het systeem beschikbaar is (zie Bijlage B voor onze serviceniveaus) en regelen we het functioneel beheer en onderhoud. Onze medewerkers staan klaar voor de dagelijkse ondersteuning van gebruikers. |
| **Tarief** | Op aanvraag. |
| **Leveringseenheid** | Software en hardware zijn flexibel af te nemen, afhankelijk van behoefte. Licenties zijn beschikbaar per jaar. |
| **Bijzonderheden** | • De RvIHH biedt Gegevensinvoer- en verwerking ook als dienst aan. Onze informatiespecialisten voeren het volledige proces, met behulp van intelligent document processing, voor je uit.<br>• Het is mogelijk om losse licenties af te nemen voor de software. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden. |



# 5. Opleiding, training en begeleiding

Voor een goede informatiehuishouding is het belangrijk dat medewerkers beschikken over de juiste kennis, vaardigheden en attitude. Als medewerkers applicaties en systemen goed begrijpen en gebruiken bereik je het optimale resultaat.

Dagelijkse gebruikersondersteuning bij onze digitale modulaire diensten maakt deel uit van onze standaarddienstverlening zie Bijlage B voor meer informatie) en is inbegrepen in onze tarieven. Als er behoefte is aan extra begeleiding, ondersteuning, of trainingen voor bijzondere doelgroepen, maken wij daar een aparte offerte voor.

## 5.1 Extra gebruikersondersteuning digitale modulaire diensten

**Tabel 27.** Omschrijving Extra gebruikersondersteuning digitale modulaire diensten

| Dienst | Extra gebruikersondersteuning digitale modulaire diensten |
|---|---|
| **Omschrijving** | Bij specifieke training- of opleidingsbehoeften op het gebied van onze digitale modulaire diensten bieden wij een aparte offerte aan. Daarnaast kunnen we onder andere 'floorwalkers' inzetten die, waar nodig, op locatie verbeteringen aan kunnen brengen of kunnen begeleiden. |
| **Tarief** | € 108 |
| **Leveringseenheid** | Per uur. |

## 5.2 Leeractiviteiten op maat

**Tabel 28.** Omschrijving Leeractiviteiten op maat

| Dienst | Leeractiviteiten op maat |
|---|---|
| **Omschrijving** | Onze specialisten denken graag met je mee om invulling te geven aan jouw wensen en behoeften t.b.v. leeractiviteiten op het gebied van informatiehuishouding. |
| **Tarief** | Op aanvraag. |
| **Leveringseenheid** | Afhankelijk van verzoek. |

# Bijlage A: Overzicht tarieven

De tarieven van de RvIHH worden jaarlijks vastgesteld door de eigenaar DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR). Voor de uitvoering van de dienstverlening gelden de tarieven zoals opgenomen in de actuele PDC. Voor de actuele informatie kunt u de website van de RvIHH raadplegen. Opdrachtgever wordt tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de tarieven.

**Tabel 29** Tarievenlijst

| Categorie | Dienst | Eenheid | Tarief 2026 |
|---|---|---|---|
| Advies | Senior adviseur | Per uur | € 149 |
| | Medior adviseur | Per uur | € 135 |
| | Junior adviseur | Per uur | € 105 |
| Integraal informatiebeheer | Gegevensinvoer en -verwerking | Aandeel afnemer o.b.v. IAR | € 965.786 |
| | Postverzending | Aandeel afnemer o.b.v. IAR | € 64.209 |
| | Recordmanagement | Aandeel afnemer o.b.v. IAR | € 978.034 |
| | (Her)inrichting | Per uur | Op aanvraag |
| | Importeren en exporteren | Per uur | Op aanvraag |

| Categorie | Dienst | Eenheid | Tarief 2026 |
|---|---|---|---|
| | Opschonen netwerkschijven | Per uur | Op aanvraag |
| | Monitor gevoelige informatie | Per uur | Op aanvraag |
| | Woo-ondersteuning | Per uur | Op aanvraag |
| | Websitearchivering | Per afnemer | € 21.398 |
| | Berichtenapp-archivering | Per telefoon | € 6.090 |
| | In beheer name archief | Per traject | Op aanvraag |
| | Verbeteren toegankelijkheid archief<br>• Schouw, bestandsanalyse en advisering<br>• Maken plaatsingslijsten | <br><br>Per uur<br><br>Per uur | <br><br>€ 129<br><br>€ 89 |
| | Opslag en beheerhandelingen<br>*Aanvullende kosten gerubriceerde archieven* | Per meter<br>*Per traject* | € 18,99<br>*Op aanvraag* |
| | Archiefbeheer Notariaat<br>• Transport, inhuizen en gebruik DDI-applicatie<br>• Standaard inlichtingenverzoek, die aanwezig waren<br>• Standaard inlichtingenverzoek, die NIET aanwezig waren<br>• Terugplaatsing notariële akte/ invoegen akte<br>• Opvragen origineel/afschrift<br>• Opslag | <br>Per meter<br><br>Per verzoek/kopie akte<br><br>Per verzoek/akte niet gevonden<br><br>Per akte<br><br>Per origineel/afschrift<br>Per meter | <br>€ 36,54<br><br>€ 38,24<br><br>€ 30,85<br><br>€ 19,75<br><br>€ 39,48<br>€ 17,28 |
| | Archiefbewerking | Per uur | € 129 |
| | Inzet informatiespecialisten<br>• Digitale IHH-ondersteuning<br>• Overige beheer en bewerkingswerkzaamheden | <br>Per uur<br>Per uur | <br>€ 108<br>€ 89 |

| Categorie | Dienst | Eenheid | Tarief 2026 |
|---|---|---|---|
| Digitale modulaire diensten | Document Management Systeem (DigiDoc Online) | Per Actieve Account (AA) | € 1.104 |
| | Zero Footprint Client (ZFC) | Per licentie (eerste jaar)<br>Per licentie (na eerste jaar) | € 294<br>€ 58 |
| | Sjabloongenerator (docGen) | Aandeel afnemer o.b.v. IAR | € 175.768 |
| | Zoek en Vind (incl. Big Data Analytics Platform) | Aandeel afnemer o.b.v. IAR | € 404.219 |
| | FileShare Analysis | Per uur | Op aanvraag |
| | Monitor gevoelige informatie | Per uur | Op aanvraag |
| | Anonimiseringssoftware (Woo-hulptooling) | Per afnemer per jaar<br>Eenmalige implementatiekosten | € 77.022<br>€ 38.199 |
| | Elektronische handtekening | Aandeel afnemer o.b.v. IAR<br>Per certificaat (geldigheid 3 jaar) | € 108.574<br>€ 281 |
| Opleiding, training en begeleiding | Gebruikersondersteuning applicaties en systemen | Per uur | € 108 |
| | Opleidingen op maat | Per traject | Op aanvraag |

## Toelichting op de tarieven:

1. Een afnemer is een (organisatie)onderdeel van de opdrachtgever dat feitelijk en operationeel gebruikmaakt van de dienst(en). De afnemers van de dienstverlening van de RvIHH zijn kerndepartementen, onderdelen van kerndepartementen en organisaties die grotendeels buiten het kerndepartement functioneren. Een opdrachtgever is de contracthouder en is verantwoordelijk voor de formele opdrachtverstrekking, besluitvorming en contractuele afspraken. Een afnemer kan dezelfde of een andere partij zijn dan een opdrachtgever. In andere gevallen is de afnemer een afzonderlijk onderdeel binnen de organisatie van de opdrachtgever, waarbij de opdrachtgever verantwoordelijk blijft voor de aansturing, bekostiging en verantwoording.

2. Voor de berekening van de tarieven van veel van onze digitale modules maken we onderscheid tussen afnemers met 2.000 of meer Individuele Arbeidsrelaties (IAR's)[1] en afnemers met minder dan 2.000 IAR's. 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). 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 omvang van de afnemers en het gebruik van de modules.

3. Voor Digidoc Online hanteren we een vast bedrag per Actieve Account (AA). Hiervoor is gekozen omdat de kosten een directe relatie hebben met het aantal gebruikers en wij ook het aantal actieve accounts per afnemers kennen.

4. 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.

5. 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.

6. Uitzonderingen kunnen zich voordoen wanneer een afnemer al zijn informatiedomeinen wil aansluiten op een module, waarbij de prijsbeïnvloeding voor de volgende kostenberekening meer dan 25% bedraagt. In dat geval kan er sprake zijn van een individuele bijdrage.

7. Wanneer afnemers nog niet per 1 januari een module afnemen dan berekenen we de kosten over de periode vanaf de 1e dag van de nieuwe maand na implementatie en decharge.

8. In de PDC geven we alleen de operationele kosten weer. De implementatiekosten zijn eenmalige en project gerelateerde uitgaven die kunnen variëren afhankelijk van de specifieke behoeften en vereisten van elk project.

9. De kosten voor het inzetten van een externe leverancier worden 1:1 doorbelast.

1 Organisatie &Personeel Rijk (O&P Rijk), afdeling Financiën & Inkoop, houdt de Individuele Arbeidsrelaties bij. Een actuele stand van zaken per organisatie is daar op te vragen.

# Bijlage B: Serviceniveaus

Voor onze digitale modulaire diensten geldt dat het functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer gescheiden uitgevoerd worden. Het functioneel beheer en de eerstelijnsondersteuning is een verantwoordelijkheid van de RvIHH als eigenaar van de dienst. De 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.

## Contactcentrum gebruikersondersteuning

Onze medewerkers staan klaar om gebruikers van de digitale modulaire diensten te ondersteunen en vragen te beantwoorden. Het contactcentrum is bereikbaar:

- Per **e-mail**: ddci@rijksoverheid.nl
- Per **telefoon**: 088-3713290 (elke werkdag 8.00 tot 17.30 uur)
- Via ons Self Service Portal

*NB: voor sommige modulaire diensten zijn er andere contactmogelijkheden. Deze worden door de diensteigenaar direct met de afnemer afgestemd.*

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

**Tabel 30.** Omschrijving prioriteit

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

**Tabel 31.** Omschrijving urgentie

| Urgentie | Omschrijving Prioriteit | | |
|---|---|---|---|
| | Raakt gehele organisatie van de afnemer. | Raakt een deel van de organisatie van de afnemer. | Raakt een individu van de afnemer. |
| Onwerkbare situatie | Calamiteit | Hoog | Midden |
| Hinderlijke situatie | Hoog | Midden | Laag |
| Storende situatie | Midden | Laag | Laag |

**Tabel 32.** Overzicht helpdesk

| Service-element | Standaard serviceniveau |
|---|---|
| **Ondersteuning (ma t/m vr)** | **Openingstijden** |
| Servicedesk Digidoc Contactcentrum<br>Informatiehuishouding (DDCI) Tweede- of derdelijns ondersteuning<br>Buiten openingstijden | 08.00 – 17.30 uur<br>08.00 – 17.30 uur<br><br>Niet van toepassing |
| **Oplostijden meldingen** | |
| Prioriteit Calamiteit<br>Prioriteit Hoog<br>Prioriteit Midden<br>Prioriteit Laag<br>Gemiddelde doorlooptijd meldingen | < 4 uur<br>< 8 uur<br>< 24 uur<br>< 40 uur<br>> 90% 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)<br>Restore Recovery Time Objective (= tijd om data terug te zetten)<br>Restore verzoeken | Dagelijkse back-up<br>Disaster recovery < 16 uur (maximaal 200 GB/uur)<br>Binnen oplostijd meldingen (maximaal 200 GB/uur) |
| **Klachtafhandeling** | |
| Ontvangstbevestiging<br>Inhoudelijke reactie<br>Definitieve afhandeling | 100% binnen 1 werkdag<br>100% binnen 5 werkdagen<br>100% binnen 20 werkdagen |
| **Beveiliging** | |
| Beveiligingsniveau | Basis Beveiligingsniveau 2 (BBN2) |

# Bijlage C: Definities archieftermen

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 33.** Definities archieftermen

| 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' (de RvIHH onderscheidt het deelproces 'Bewerken' van het deelproces 'Beheer'). |
| Archiefbeheerder | Functionaris belast met het archiefbeheer. | — |
| Archiefbeheer-systeem* | Geheel van mensen, methoden, procedures, gegevensverzamelingen, opslag-, verwerkings- en communicatieapparatuur en andere middelen, bestemd voor het beheer van archiefbescheiden. | 'Record keeping system/ RMS' of 'informatiesysteem'. |
| Archiefbestand of -bestanddeel | 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 vanwege 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. | — |

| Archiefterm | Verklaring of definitie van de term | Synoniem en/of opmerking |
|---|---|---|
| Archiefzorg | Bestuurlijk verantwoordelijkheid voor het archiefbeheer. | — |
| Anonimiseren | Bij anonimiseren worden persoonsgegevens helemaal gemaskeerd, waardoor ze niet meer herleidbaar zijn tot één persoon. | |
| 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 archief technisch en kent geen financiële aspecten. | — |
| Bewerkings-opslag* | Voor archief dat in bewerking is bij de RvIHH worden beheerkosten berekend. | — |
| Beschikbaar stellen* | Tijdelijk ter gebruik of raadpleging afstaan van archiefbescheiden door een archiefbeheerder. | — |
| Classificeren | Het ordenen van entiteiten (archiefstukken) in categorieën op basis van een classificatieschema. | |
| 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. | — |

| Archiefterm | Verklaring of definitie van de term | Synoniem en/of opmerking |
|---|---|---|
| Document Management-systeem (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 in de database worden opgeslagen of op een beveiligde (netwerk)locatie die via de database toegankelijk is. | — |
| Dossier | Archiefbestandsdeel bestaande uit alle archiefbescheiden in één archief die dezelfde zaak betreffen. | — |
| Functioneel beheer | Is verantwoordelijk voor het tegen aanvaardbare kosten en kwaliteit in stand houden van de gewenste informatievoor-ziening ten behoeve van de gebruikers-organisatie tijdens de gehele levenscyclus van informatiesystemen. | — |
| Hotspot* | Een hotspot is een gebeurtenis die leidt tot opvallende of intensieve interactie tussen overheid en burgers of tussen burgers onderling. Het gaat om zaken die veel maatschappelijke onrust veroorzaken. | |

| Archiefterm | Verklaring of definitie van de term | Synoniem en/of opmerking |
|---|---|---|
| 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 inpakinstructie worden aangeleverd. De RvIHH behoeft vooruitlopend op de plaatsing op de stelling geen extra handelingen uit te voeren. | — |
| Macroselectie | Methode van selectie waarbij gehele archief-bestanddelen van een archiefvormer voor hetzij blijvende bewaring, hetzij vernietiging worden aangewezen. In de praktijk betekent dit dat de waardering en selectie via de meta-data op snelle wijze plaatsvindt. Hierdoor hoeven te vernietigen dozen niet over tafel, en wordt direct de vernietigingsgrondslag toegevoegd. | — |
| 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:<br>Wanneer, waar, door wie en hoe documenten zijn opgemaakt, verwerkt en beheerd, en<br>Wat de technische en logische structuur van documenten is. | Metadata,<br>'Beschrijvingselement.' |
| 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. | — |

| Archiefterm | Verklaring of definitie van de term | Synoniem en/of opmerking |
|---|---|---|
| Plaatsingslijst | Staat van beknopte omschrijvingen van archiefbestanddelen in de volgorde waarin ze materieel zijn gerangschikt onder opgave van de vindplaats. | — |
| Pseudonimiseren | Pseudonimiseren is niet hetzelfde als anonimiseren. Bij gepseudonimiseerde gegevens is weliswaar niet direct duidelijk over welke personen de gegevens gaan, maar de gegevens kunnen alsnog herleidbaar zijn tot specifieke personen door aanvullende gegevens te gebruiken. | |
| 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.’ |

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

# Bijlage D: Betaalprocedure

Het facturatieproces binnen onze organisatie is ontworpen om duidelijkheid en transparantie te bieden aan onze opdrachtgevers. Dit proces kent twee verschillende facturatiecategorieën:

1. DAP-facturen
2. Projectfacturen.

Diensten Afspraken en Procedures (DAP)-facturen hebben betrekking op duurzame dienstafname en worden volgens een vast schema gedurende het jaar gefactureerd. Projectfacturen daarentegen zijn specifiek voor kortlopende en/of implementatietrajecten en worden opgesteld na de voltooiing van de werkzaamheden of einde jaar indien het project meerjarig is. Door deze twee typen facturen op verschillende momenten in rekening te brengen, streven we ernaar onze opdrachtgevers een overzichtelijk en gestructureerd betalingsproces te bieden.

## DAP-facturen

De DAP-facturen worden 1x per jaar aan het eind van tertaal 2 gefactureerd, op basis van een 2-zijdig getekende dienstverlening financiering afspraak (DFA).

Met betrekking tot de dienst Opslag en beheerhandelingen zijn de twee meetpunten, 1 april en 1 oktober, het ijkpunt voor de facturatie. De facturen worden in april en oktober verstuurd.

## Projectfacturen

Projectfacturen worden opgesteld na de voltooiing van de werkzaamheden of einde jaar indien het project meerjarig is. Daarnaast gelden specifieke afspraken met betrekking tot archiefbewerking en advies.

**Archiefbewerking**

Voor bewerken ziet de facturatie van projecten er als volgt uit:

- In het 2e tertaal wordt het 1e tertaal in rekening gebracht. Dit inclusief verwerking van het voorschot tertaal 3 uit het vorige jaar);
- In het 3e tertaal wordt het 2e tertaal (inclusief voorschot tertaal 3) in rekening gebracht.

**Advies**

Voor de facturatie van de I-adviseurs geldt dat na voltooiing van de werkzaamheden en het werk over de jaargrens gaat, in september wordt gefactureerd, inclusief een voorschot tot en met december. Voor de I-adviseurs zijn er soms nog “oude” specifieke afspraken die gelijk zijn met bewerken. Deze worden gehandhaafd tot het sluiten van een nieuwe offerte.

## 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 34.** 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. De 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.

# Bijlage E: Instapcriteria archiefbeheer

Voor het onderbrengen van archief bij de RvIHH gelden een aantal voorwaarden (instapcriteria).

1. *Het archief is in goede, geordende en toegankelijke staat.*
   Een goed toegankelijk archief is noodzakelijk om het archief goed te kunnen beheren en om de informatie afkomstig uit het archief te verstrekken, bewerken, over te brengen of te vernietigen. De toegankelijkheid van het archiefmateriaal accepteren we op twee opvraagniveaus. Onze aanbeveling is om archieven op dossierniveau aan te leveren, zo kunnen wij bij opvragingen beter ondersteunen. Onze teams kunnen je helpen om Een plaatsingslijst op te stellen.
   a. **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.
   b. **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.

2. *Het archief is biologisch 'schoon'.*
   Het archief hoort vrij te zijn van (biologische) vervuiling: vuil, pluis, actieve schimmelsporen en insecten zoals papiervisjes en zilvervisjes. Wij kunnen je verzoeken om een biologische toets uit te laten voeren door een daartoe erkend bedrijf. De kosten daarvoor zijn voor jouw rekening.

3. *Het archief wordt aangeleverd op rolcontainer of pallet.*
   Er zijn twee aanlevermogelijkheden. Via rolcontainer of pallet. Voor de toegankelijkheid en opvraagbaarheid van archiefmateriaal heeft aanlevering via rolcontainer de voorkeur.
   a. **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 en barcodes aan de voorzijde te zien.
      - De dozen zijn per laag op de rolcontainer geplaatst.
   b. **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).

# 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.

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 Verwerkings- verantwoordelijke daarvan voorafgaand aan de Verwerking in kennis.

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

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

**5 Beveiliging van de Verwerking**

5.1 Verwerker treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in Bijlage 2.

5.2 Indien en voor zover Verwerkingsverantwoordelijke daarom uitdrukkelijk schriftelijk verzoekt, treft Verwerker aanvullende maatregelen met het oog op de beveiliging van de Persoonsgegevens.

5.3 Verwerker Verwerkt Persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van Verwerkings-verantwoordelijke en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

5.4 Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige Verwerkingen van Persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen zoals genoemd in het eerste en tweede lid.

5.5 Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de Verordening.

**6 Geheimhouding**

Verwerker is gehouden tot geheimhouding van alle Persoonsgegevens en informatie die hij als uitvloeisel van de Dienstverlening Verwerkt, behoudens in zoverre die Persoons-gegevens 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 ver-richten, worden aan deze andere verwerker dezelfde verplichtingen inzake gegevens-bescherming opgelegd als die welke in deze Verwerkersafspraken zijn opgenomen.

7.3 Wanneer een andere verwerker buiten de Staat der Nederlanden wordt ingeschakeld om ten behoeve van verwerkingsverantwoordelijke verwerkingsactiviteiten te verrichten, dan moet met deze verwerker een verwerkersovereenkomst worden afgesloten.

**8. Bijstand vanwege rechten van Betrokkene**

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

**9 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens**

9.1 Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, overeenkomstig de afspraken zoals vastgelegd in Bijlage 3.

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

**10 Terugbezorgen of wissen Persoonsgegevens**

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

**11 Informatieverplichting en controle**

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

11.2 Verwerker rapporteert Periodiek met een frequentie van eenmaal Per jaar aan Verwerkingsverantwoordelijke over de door Verwerker genomen maatregelen aangaande de getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en eventuele aandachtspunten dan wel verbeterplannen daarin.

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

**12 Geschil**

12.1 Een partij die meent dat een geschil bestaat, deelt dat mede aan de andere partij en treedt daarmee in overleg.

12.2 Indien het overleg tussen Partijen niet tot overeenstemming leidt, treedt het tussen Partijen geldende escalatiemodel in werking.

**Bijlagen**

De (meest recente versie van de) verwerkersafspraken worden met alle afnemers van 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 RvIHH 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.

# Bijlage G: Ontwikkelingen

Het vakgebied is continu in ontwikkeling. De RvIHH volgt trends en ontwikkelingen nauwgezet en onderzoekt continu hoe deze ingezet kunnen worden om onze dienstverlening te verbeteren, of nieuwe (generieke) diensten te ontwikkelen. Dit gebeurt altijd in nauwe samenwerking met onze ketenpartners, leveranciers en natuurlijk onze klanten. Neem bij wensen voor nieuwe diensten contact met ons op. Zie ook Bijlage H.

In onderstaand overzicht staan alle lopende en beoogde ontwikkelingen t.a.v. onze dienstverlening op het moment van publiceren van deze PDC. Neem contact met ons op voor een actuele stand van zaken.

Naast onderstaande ontwikkelingen loopt het 'Beter Samen Werken' traject in het kader van de uitwerking en realisatie van de "één DMS" gedachte (zie: Generiek waar het kan, maatwerk waar het moet).

**Tabel 35.** Ontwikkelingen

| Dienst | Toelichting | Start | Verwachte oplevering |
|---|---|---|---|
| Digitale archiefbewerking (Public Value Case) | Een dienst voor (geautomatiseerde) digitale archiefbewerking, waarmee de gedigitaliseerde archieven kunnen worden bewerkt (gereed gemaakt voor overbrenging of vernietiging). | 2025 | 2028 |
| Generieke voorziening chatberichten | Doorontwikkeling dienst berichtenapp-archivering. Geautomatiseerd opslaan en verwerken van chatberichten (meerdere plaforms). | 2024 | 2027 |
| Rijksdoc | Rijksdoc is een simpeler DMS dan DigiDoc Online en leent zich goed als aanvulling op een zaaksysteem of een ander DMS. Rijksdoc is met name geschikt als DMS voor hotspots of recordmanagement voor afgesloten dossiers. In combinatie met een ander DMS kun je Rijksdoc beschouwen als werkomgeving voor langetermijn-archivering. | 2024 | 2026 |
| Rijksscanstraat (Public Value Case) | Grootschalig digitaliseren (en vervangen) van papieren archieven zodat deze archieven digitaal duurzaam toegankelijk zijn. Inclusief beheerde opslag en koppeling naar het e-depot van het NA. | 2025 | 2028 |
| Sociale media archivering | Een oplossing die openbare uitingen op sociale media kan veiligstellen in PDF inclusief alle metadata. Inclusief het beheer van het sociale media archief, mutaties in de vorm van het aan- en afmelden van sociale media accounts voor archivering en kwaliteitscontroles. | 2025 | 2027 |
| Zoek en Vind 2.0 | Doorontwikkeling en vervanging van Zoek en Vind 1.0. Snellere en betere ontsluiting van meer databronnen. | 2024 | 2027 |

# Bijlage H: Afnameproces

In deze bijlage staat welke stappen het afnameproces bevat. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het aanmelden van een nieuwe dienst (zie Bijlage G) en afname van een dienst zoals gespecificeerd in de PDC.

Voor zowel nieuwe als bestaande diensten geldt dat gebruik wordt gemaakt van het Afwegingskader RvIHH (d.d. 8 juli 2023, vastgesteld door het Bestuurlijk Overleg), waarmee de RvIHH kan afwegen welke taken of projecten tot de dienstverlening behoren.

## Nieuwe dienst

- Verzoeken voor nieuwe diensten kunnen door onze klanten worden ingediend bij onze servicemanagers (rvihh.servicemanagement@minbzk.nl).
- Onze servicemanagers brengen de wens in bij onze 'intakeboard' zodat een integrale afweging kan worden gemaakt.
- Een nieuwe dienst wordt in de regel projectmatig ontwikkeld.

## Afname bestaande dienst

Voor het afnemen van bestaande diensten gelden de volgende (algemene) processtappen:

1. **Contact servicemanagement**
   Neem bij interesse in onze diensten contact op met onze servicemanagers (rvihh.servicemanagement@minbzk.nl).
2. **Intake-fase**
   Onze servicemanagers plannen een intakegesprek waarin de wensen en eisen besproken worden, en het proces op hoofdlijnen wordt afgestemd. De intakefase kan, al naar gelang de grootte van het traject, uit meerdere gesprekken bestaan.
   Bij verzoeken met een dermate grote impact op de organisatie (bijvoorbeeld omvangrijke implementatietrajecten), verloopt een verzoek via de intakeboard.
3. **Offerte**
   De afspraken uit de intakefase worden opgenomen in een offerte, met duidelijke afspraken over de inhoud van het traject en tarieven.
4. **Bij digitale modulaire diensten: implementatie**
   Bij afname van een digitale modulaire dienst start het uitvoeringstraject met de configuratie en implementatie van een applicatie of systeem, en de bijbehorende opleiding en training van gebruikers. Na implementatie leggen we per budgetbeheerder de afspraken vast in een meerjarig document Diensten Afspraken en Procedures (DAP).
5. **Uitvoering**
   De dienst wordt, conform afspraken uit de DAP uitgevoerd. Facturatie vindt plaats zoals gespecificeerd in Bijlage D.
6. **Evaluatie**
   Gedurende de uitvoering van een traject, en na afloop van een opdracht, wordt de dienstverlening geëvalueerd.

**Deze brochure is een uitgave van:**
Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH)
DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)
Postbus 20011
2500 EA  Den Haag

December 2025