

Tussen
met woonplaats/maatschappelijke zetel te
en met ondernemingsnummer
hierna de **GEBRUIKER** genoemd, voor wie ondertekent
die verklaart de GEBRUIKER geldig te kunnen verbinden

en

de **Stad Gent**, met zetel ten stadhuize Botermarkt 1 te 9000 Gent, vertegenwoordigd door het college van burgemeester en schepenen, voor wie tekenen mevrouw Elke Decruynaere, schepenen van Onderwijs, Opvoeding en Jeugd en mevrouw Mieke Hullebroeck, Algemeen Directeur hierna **Kinderopvangpunt Gent** genoemd,

WORDT HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN:

Artikel 1 – Verplichtingen Kinderopvangpunt Gent

§1. Kinderopvangpunt Gent verleent de GEBRUIKER kosteloos toegang onder de vorm van een niet-exclusief gebruiksrecht als vergunde opvangvoorziening voor de webapplicatie van het Kinderopvangpunt Gent.

De webapplicatie bestaat uit enerzijds een front-office (www.kinderopvang.gent) die toegankelijk is voor ouders en toeleiders en anderzijds een back-office (<https://beheer-kinderopvang.stad.gent>) die toegankelijk is voor opvanginitiatieven of anderen met rechten (bvb. Loketmedewerkers).

Deze back-office omvat enkel de modules voor het behandelen van een aanvraag en het inschrijven van kinderen. Deze modules zijn op maat van de GEBRUIKER aanpasbaar vanuit een respect voor de autonomie en eigenheid van voorzieningen en de diversiteit op vlak van inschrijvings- en communicatiebeleid.

§2. Kinderopvangpunt Gent voorziet de GEBRUIKER op diens vraag van een gebruikersnaam en wachtwoord voor toegang tot een specifiek rechtenniveau van de webapplicatie. De GEBRUIKER krijgt toegang tot rechten niveau 'opvanglocatiegroep' en lager.

§3. Kinderopvangpunt Gent garandeert de GEBRUIKER een betrouwbare en veilige hosting van de webapplicatie op een eigen applicatieserver, en garandeert de "end-to-end" beschikbaarheid van de applicatie naar de eindgebruiker.

§4. Indien zich foutmeldingen, pannes of storingen in de webapplicatie voordoen, wordt dit door de GEBRUIKER onmiddellijk gemeld aan Kinderopvangpunt Gent. Een medewerker van Kinderopvangpunt Gent zal op een werkdag binnen de 4u telefonisch, via mail of via het bugtracking systeem contact opnemen met de leverancier om dit te melden met vermelding van impact en prioriteit. Indien het probleem zich nadien herhaalt, zal Kinderopvangpunt Gent een operationeel overleg aanvragen met de leverancier en terugkoppeling hiervan voorzien naar de GEBRUIKER en naar de werkgroep software.

Artikel 2- Verplichtingen van de GEBRUIKER

§1. De GEBRUIKER verbindt zich ertoe om ouders en toeleiders die op zoek zijn naar (informatie over) kinderopvang door te verwijzen naar de website van het Kinderopvangpunt: www.kinderopvang.gent

§2. De GEBRUIKER verbindt zich ertoe om op de eigen website of eigen promotiemateriaal de website van Kinderopvangpunt Gent te vermelden.

§3. De GEBRUIKER verbindt zich ertoe om de communicatie inzake aanvragen voor de eigen opvanglocatie via de applicatie 'Beheer Kinderopvangpunt' te laten verlopen.

§4. De GEBRUIKER verbindt zich ertoe om de aanvragen die op de lijst van de eigen opvanglocatie verschijnen binnen de, in het Lokaal Overleg Kinderopvang afgesproken, termijn te beantwoorden. Het opnamebeleid, de bijhorende behandelingstermijnen, de capaciteit, de prijs die ouders betalen, het subsidiekader en andere relevante informatie toe te lichten in de persoonlijke fiche van de opvanglocatie.

§5. De GEBRUIKER verbindt zich ertoe om minimaal één maal per maand de aanvragen voor de eigen locatie te bekijken en te verwerken.

§6. De GEBRUIKER verbindt zich ertoe om aanvragen die niet up to date zijn (bvb. geen opvang meer nodig - opvang gevonden buiten Gent) door te geven aan het Kinderopvangpunt Gent, zodat de wachtlijsten relevant gehouden kunnen worden.

§7. De GEBRUIKER is verplicht om aan Kinderopvangpunt Gent een lijst door te geven van binnen haar organisatie werkzame personen en het rechtenniveau waartoe ze toegang krijgen binnen de webapplicatie. De GEBRUIKER mag in geen geval toegang geven tot de applicatie (bv. door het doorgeven van gebruikersnaam en paswoord) aan andere personen dan de personen vooraf doorgegeven aan Kinderopvang Gent. De GEBRUIKER verbindt zich ertoe om log-ins voor personeel ter schrapping door te geven aan Kinderopvangpunt Gent wanneer deze uit dienst zijn.

§8. De GEBRUIKER verbindt zich ertoe om opportuniteiten en/of knelpunten (bvb. technische problemen, feedback van ouders of toeleiders, pannes, nodige updates of optimalisaties,..) te melden aan Kinderopvangpunt Gent.

Artikel 3 – Ondersteuning van de GEBRUIKER

§1. Voor gebruik van de webapplicatie Kinderopvangpunt Gent krijgt de GEBRUIKER gratis ondersteuning van Kinderopvangpunt Gent. Deze ondersteuning van de GEBRUIKER kan bestaan uit, maar is niet beperkt tot:

- a) Het voorzien van permanente ondersteuning en begeleiding, zowel op groepsniveau als individueel op maat van een opvanglocatie, zowel per email als telefonisch en dit gedurende 5 dagen per week tijdens de kantooruren (van 9u tot 16u).
- b) Het organiseren van technische vormingssessies in functie van de opstart van nieuwe medewerkers of de ingebruikname van nieuwe modules. Deze kunnen doorgaan op een centrale plek of in een specifieke opvanglocatie.
- c) Het voorzien van up-to-date handleidingen en ondersteunend materiaal (bijvoorbeeld opvolgingstabel met lopende vragen en gedane updates; informatie over software-updates, veelgestelde vragen en aanpassingen per mail) die toegankelijk is via de back-office;
- d) Het analyseren van cijfers en het bundelen van deze in rapporten of nota's, op vraag van de Stad Gent, Kind en Gezin of de GEBRUIKER.
- e) Het up-to-date houden van de noodlijst door minimaal 1 keer per kwartaal contact op te nemen met de aanvrager en de status waar nodig aan te passen.
- f) Het opnemen van contact met de leverancier bij pannes of technische problemen of noodzakelijke updates.
- g) Het uittesten van updates in de testomgeving vooraleer deze in de productieomgeving staan.

§2. Ondersteuning door relevante cijfergegevens die uit de databank getrokken kunnen worden te bundelen en aan te leveren aan de sector. Deze rapporten of nota's kunnen evenwel slechts openbaar gemaakt worden mits goedkeuring door het Lokaal Overleg Kinderopvang.

§3. Ook omvat de ondersteuning dat Kinderopvangpunt Gent via diverse kanalen het loket kinderopvang bekendmaakt bij burgers en partnerorganisaties. Hierbij kan gedacht worden aan het beheren van een gebruiksvriendelijke front-office, het uitgeven van een folder, het geven van toelichtingen bij toeleiders, ...

§4. Binnen de schoot van het Lokaal Overleg Kinderopvang vindt op regelmatige tijdstippen overleg sectorvergadering baby's en peuters plaats met een afvaardiging van de diverse gebruikers om de werking van de webapplicatie Kinderopvangpunt Gent permanent te evalueren en aanpassingen voor te stellen ter optimalisatie ervan.

Artikel 4 – Vertrouwelijkheid en gebruik van persoonsgegevens

§1. Iedere verwerking¹ van persoonsgegevens² in het kader van het loket kinderopvang gebeurt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), meer bepaald volgens de basisbeginselen voorzien in artikel 5 AVG.

¹ De in deze overeenkomst bedoelde *Verwerkingen* zijn verwerkingen in de zin van artikel 4.2 van de AVG: "een bewerking of een geheel van bewerkingen 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, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens".

² *Persoonsgegevens* zijn, zoals vermeld in artikel 4.1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna AVG te noemen): "alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon";

Dit betekent o.a. dat:

- a. het loket kinderopvang en de gebruiker alleen de persoonsgegevens uitwisselen die strikt nodig zijn voor de doeleinden onder artikel 4 §3 b. (proportionaliteit en minimale gegevensverwerking);
- b. deze persoonsgegevens alleen gebruikt worden voor de doeleinden onder artikel 4 §3 b. (doelbinding);
- c. deze persoonsgegevens enkel met uitdrukkelijke en formele toestemming van de aanvrager kunnen worden doorgegeven aan derden of in geval er een wettelijke verplichting hiertoe bestaat (vertrouwelijkheid);
- d. enkel geaggregeerde gegevens doorgegeven worden aan derden (bvb. Beleid, onderzoekstellingen) en er geen gegevens op het niveau van individuele opvanglocaties of gezinnen worden doorgegeven zonder toestemming van de aanvrager.

§2. Het Kinderopvangpunt Gent en de Gebruiker zijn voor de doeleinden in artikel 4 §3 b. gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken³. Behalve de respectieve verantwoordelijkheden van beide partijen die al wettelijk vastgelegd zijn, wordt in dit artikel vastgelegd aan welke verplichtingen elke partij moet voldoen, zoals voorzien in artikel 26 AVG.

§3. In overeenstemming met artikel 6 AVG worden de persoonsgegevens enkel volgens een rechtmatig doeleinde verwerkt.

- a. In het kader van deze gebruikersovereenkomst worden volgende persoonsgegevens verwerkt:
 - Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, rijksregisternummer van de aanvrager, de partner en de kinderen;
 - Gegevens inzake opleiding en indicator voor het gezinsinkomen.
- b. Deze persoonsgegevens worden enkel voor volgende doeleinden verwerkt:
 - Behandelen van de opvangvraag
- c. Al deze verwerkingen zijn gebaseerd op de rechtmatigheidsgrond: toestemming.

Beide partijen zien er op toe dat iedereen die onder hun gezag handelt deze gegevens verwerken volgens deze overeenkomst. Daarnaast verwerken beide partijen de persoonsgegevens op transparante, correcte, zorgzame wijze en overeenkomstig alle wetten die van toepassing zijn op de gegevensbescherming.

Kinderopvangpunt Gent staat in voor het verwijderen van persoonsgegevens na afloop van de wettelijke bewaartermijn van 5 jaar zoals bepaald in het decreet Kinderopvang van Baby's en Peuters van 20 april 2012, art 24.

§4. Elke partij moet de technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens te beschermen voor het eigen deel van de gegevensverwerking en wanneer de persoonsgegevens verstrekt worden aan zijn personeel, zoals voorzien door artikel 32 AVG.

Elke partij neemt de gepaste technische en organisatorische maatregelen om te vermijden dat anderen de persoonsgegevens kunnen inzien, wijzigen of vernietigen.

³ De Verwerkingsverantwoordelijke is, zoals vermeld in artikel 4.7 van de AVG, "een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen".

§5. Elke partij moet voorzien dat de aanvrager beroep kan doen op zijn rechten die voorzien zijn in de AVG (zoals o.a. het recht op inzage, correctie en wissen) en moet ervoor zorgen dat de aanvrager informatie krijgt over de verwerking in een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in een duidelijke en eenvoudige taal.

De partijen werken samen om de aanvrager een volledig antwoord te kunnen bieden in het geval hij beroep doet op één van zijn rechten.

§6. Bij schending van persoonsgegevens of gegevenslek zal elke partij dit zo snel mogelijk melden aan de andere partij, ongeacht wat de oorzaak ervan is. Indien mogelijk gebeurt dit ten laatste binnen een termijn van achtenveertig (48) uren na in kennis te zijn gesteld van deze schending Indien mogelijk worden daarbij volgende zaken vermeld:

- een omschrijving van de schending van de persoonsgegevens
- een omschrijving of het type van persoonsgegevens betrokken bij de schending
- welke maatregelen zijn genomen of worden voorgesteld om de gevolgen te verzachten en de schade voortvloeiend uit deze schending maximaal te verminderen

De partij bij wie de schending van persoonsgegevens is vastgesteld zal zo snel mogelijk deze schending onderzoeken, zal de andere partij op de hoogte houden over de voortgang in het onderzoek en zal redelijke stappen ondernemen om de gevolgen ervan te verzachten.

De partij die verantwoordelijk is voor de schending van de persoonsgegevens zal de betrokkenen en derden informeren, met inbegrip van de toezichthoudende autoriteiten.

§7. In geval huidige overeenkomst wordt beëindigd, stelt de GEBRUIKER onmiddellijk een einde aan elke verwerking van de persoonsgegevens en vernietigt hij elke kopie en back-up van deze gegevens.

De vertrouwelijkheidsverbintenissen die door deze overeenkomst ontstaan, duren voort na het verstrijken van deze overeenkomst.

Artikel 5 – Duur van de overeenkomst

§1. Deze overeenkomst geldt voor een periode van 5 jaar na datum van ondertekening.

§2. De overeenkomst kan door elk van de partijen opgezegd worden mits een opzegperiode in acht wordt genomen van 3 maanden in geval van opzegging door de GEBRUIKER en 6 maanden in geval van opzegging door Kinderopvang Gent. Opzegging gebeurt door aangetekend schrijven gericht aan Kinderopvangpunt Gent of de GEBRUIKER.

§3. In geval van ernstige tekortkomingen van de GEBRUIKER in het naleven van zijn verplichtingen volgend uit deze overeenkomst of in geval de GEBRUIKER op een andere wijze ernstig afbreuk doet aan de werking van het 'loket Kinderopvang Gent' (de webapplicatie of ruimer), kan Kinderopvang Gent de overeenkomst met de GEBRUIKER met onmiddellijke ingang ontbinden of kan ze de gebruiksrechten of de toegang tot de applicatie opschorten. Kinderopvangpunt Gent kan dit slechts na goedkeuring van het Lokaal Overleg Kinderopvang Gent, behalve wat betreft een opschorting van toegang voor maximum 7 dagen bij dringende noodzakelijkheid wegens actuele of dreigende schade aan de webapplicatie (bv. indien wordt vastgesteld dat door of via de GEBRUIKER virussen worden ge-uploaded op de applicatie).

Artikel 6 – Betwisting en bevoegde rechtbank

In geval van betwisting is het Belgische recht van toepassing en zijn de rechtbanken en hoven van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Gent, bevoegd.

Opgemaakt in tweevoud, waarbij elke partij verklaart een exemplaar te hebben ontvangen,
Te Gent op (datum-)

Voor het Kinderopvangpunt Gent,

Voor de GEBRUIKER,

Voor de burgemeester
(bij delegatiebesluit van 21 februari 2017),

Naam

Elke Decruynaere,
Schepen van Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

Functie

Mieke Hullebroeck,
Algemeen Directeur