



## Overeenkomst Pilotbibliotheek 'Geautomatiseerde en gepersonaliseerde marketing'

### De ondergetekende partijen

#### ENERZIJD:

De **vzw Cultuurconnect**, met zetel te 9000 Gent, Miriam Makebaplein 1, ingeschreven in de Kruispuntbank voor ondernemingen onder het nummer 0629.858.909, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door Ilke Froyen, algemeen directeur

hierna genoemd 'Cultuurconnect';

#### EN ANDERZIJD:

Stad Gent met zetel op het Stadhuis te 9000 Gent, Botermarkt 1 vertegenwoordigd door de gemeenteraad, waarvoor optreden Sami Souguir, schepen van Cultuur, Stadsontwikkeling en Ruimtelijke Planning, en Mieke Hullebroeck, algemeen directeur en die handelen zoals beslist door de gemeenteraad.

hierna 'Pilotbibliotheek' genoemd.

### Overwegende dat

In 2023 ging Cultuurconnect in het kader van de innovatieagenda van de stuurgroep Digitale Bibliotheek op zoek naar leveranciers van een digitaal marketingplatform voor geautomatiseerde en gepersonaliseerde marketing. In mei 2024 sloot Cultuurconnect een overeenkomst met het bedrijf Growing Minds om het marketingplatform Marketing Cloud van Salesforce in het kader van een pilotproject aan te bieden aan een aantal Nederlandstalige openbare bibliotheken in Brussel en Vlaanderen. Hiertoe selecteerde Cultuurconnect een groep bibliotheken die als Pilotbibliotheek meewerken aan dit pilotproject.

Alle Pilotbibliotheek die Marketing Cloud uittesten, worden via een werkgroep nauw betrokken bij het verloop en de beoordeling van het pilotproject.

Marketing Cloud is een digitaal marketingplatform waarmee geautomatiseerde en gepersonaliseerde e-mailcampagnes verstuurd kunnen worden. Via Marketing Cloud informeert de Pilotbibliotheek haar leden op het juiste moment met de juiste boodschap: een welkomstcampagne naar nieuwe leden, nieuwsbrieven op maat van het abonnement, e-boekencampagne naar leden die hier interesse in vertonen, praktische informatie over een activiteit naar wie zich inschreef ... In Marketing Cloud

richt de Pilotbibliotheek in volgens welke regels een campagne verstuurd wordt, wie de campagne moet ontvangen, en maakt de Pilotbibliotheek de opmaak van de berichten op.

De Pilotbibliotheek zal in het kader van het pilootproject deelnemen aan het uitsturen van de welkomstcampagne en de slapende leners campagne. Het gaat om mails met functionele communicatie waarin slechts in zeer beperkte mate gepersonaliseerd en gesegmenteerd zal worden. Andere types campagnes zoals nieuwsbrieven of promotionele e-mails voor een bepaald collectie-onderdeel zal de Pilotbibliotheek niet uitvoeren binnen het pilootproject.

### **Wordt overeengekomen dat:**

#### **1. Voorwerp van de overeenkomst**

1.1 Deze overeenkomst regelt de samenwerking tussen Cultuurconnect en de Pilotbibliotheek in het kader van het pilootproject Geautomatiseerde en gepersonaliseerde marketing en de wijze waarop en de voorwaarden waaronder de Pilotbibliotheek gebruik kan maken van Marketing Cloud.

1.2 Cultuurconnect kent aan de Pilotbibliotheek toegangs- en gebruiksrechten toe (zoals bepaald in art. 2 en 3 van deze overeenkomst), mits de Pilotbibliotheek de bepalingen en voorwaarden van deze overeenkomst aanvaardt.

1.3 Deze rechten worden door Cultuurconnect toegekend zonder dat deze overdraagbaar zijn.

1.4 De Pilotbibliotheek zal in het kader van het pilootproject enkel deelnemen aan het uitsturen van de welkomstcampagne (nader omschreven in artikel 1.5) en de slapende leners campagne (nader omschreven in artikel 1.6).

1.5 Waar nieuwe leden momenteel een automatisch bericht uit het bibliotheekstelsel Wise (onderdeel van de Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek) ontvangen met de vraag om een Mijn Bibliotheek-profiel aan te maken wordt dit bericht in het pilootproject vervangen door een welkomstcampagne bestaande uit 3 e-mails. Deze e-mails bevatten functionele communicatie over de dienstverlening van de bibliotheek en worden naar alle nieuwe bibliotheekleden verstuurd. In deze mails wordt niet gesegmenteerd en wordt enkel gepersonaliseerd door het bibliotheeklid bij naam aan te spreken (zie ook artikel 6.5).

1.6 Leden die langer dan een jaar niet meer naar de bib kwamen, zullen via e-mail een bericht krijgen dat hun account na verloop van tijd zal worden geschrapt, en worden opgeroepen nog eens naar de bib te komen. Deze functionele communicatie is gelijkaardig aan de huidige automatische e-mails die uit het bibliotheekstelsel Wise (onderdeel van de Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek) worden verzonden aan leden wiens lidmaatschap bijna afloopt. Om mensen te overtuigen dat de bib wel degelijk aanbod heeft voor hen wil het pilootproject onderzoeken of het helpt om de boodschap licht aan te passen aan de ontvanger. In deze mails wordt enkel gesegmenteerd op een hoog niveau en wordt gepersonaliseerd door het bibliotheeklid bij naam aan te spreken (zie ook artikel 6.5).

#### **2. Recht op toegang en gebruik**

2.1 Cultuurconnect kent aan de Pilotbibliotheek een toegangs- en gebruiksrecht toe om Marketing Cloud te gebruiken gedurende de looptijd van het pilootproject zoals overeengekomen in artikel 9.

2.2 Een pilotbibliotheek kan maximaal twee Medewerkers aanduiden die toegang krijgen tot Marketing Cloud. Deze Medewerkers krijgen hiertoe een opleiding van Growing Minds.

2.3 Na ondertekening van deze overeenkomst door de Pilotbibliotheek, krijgen de Medewerkers van de Pilotbibliotheek toegang tot Marketing Cloud gedurende de looptijd van het pilotproject zoals overeengekomen in artikel 9.

2.4 De Medewerkers kunnen zich 24u op 24u online in verbinding stellen, 7 dagen op 7 behalve in geval van overmacht of gebeurtenis die niet onder de controle valt van Cultuurconnect en onder voorbehoud van eventuele defecten of noodzakelijke onderhoudstussenkomsten teneinde de goede werking van de dienst te verzekeren. Indien de hiervoor beschreven situaties zich voordoen, verwittigt Cultuurconnect de Pilotbibliotheek en geeft de geschatte duur van de onbeschikbaarheid van de applicatie aan.

2.5 Met dit toegangs- en gebruiksrecht krijgt de Medewerker van de Pilotbibliotheek toegang tot de persoonsgegevens van de ontvangers van de e-mailcampagnes (zie artikel 6.12).

### **3. Regels met betrekking tot het gebruik van de dienst**

3.1 Cultuurconnect verbindt zich ertoe de nodige inspanningen te leveren om een optimale toegang tot de applicatie te verzekeren. Cultuurconnect zal eventuele storingen zo snel mogelijk (laten) verhelpen.

3.2 Cultuurconnect kan in geen enkel geval worden aangesproken voor de eventuele gevolgschade indien de dienst niet gefunctioneerd zou hebben.

3.3 Cultuurconnect is niet verantwoordelijk voor problemen veroorzaakt door de diensten van derden.

### **4. Afspraken met betrekking tot het engagement van Partijen binnen het pilotproject**

4.1 Beide partijen engageren zich om het pilotproject Geautomatiseerde en gepersonaliseerde marketing tot een goed einde te brengen.

4.2 De Pilotbibliotheek engageert zich om waar relevant Marketing Cloud in te zetten voor communicatie naar de eindgebruikers en feedback te geven over Marketing Cloud als product. Zoals omschreven in artikel 1 zal de Pilotbibliotheek in het kader van het pilotproject enkel deelnemen aan het uitsturen van de welkomstcampagne en de slapende leners campagne.

4.3 Cultuurconnect zal het pilotproject als volgt evalueren:

- Kwantitatief: het effect van van de ontvangen campagnes wordt gemeten (geanonimiseerde cijfers rond click through, open rates ...)
- Kwantitatief: het effect van de ontvangen campagnes op de uitleencijfers van de bib wordt gemeten (geanonimiseerd, globale cijfers in de gemeten periode tov een nulmeting en benchmarking met andere bibs)
- Kwalitatief: in de campagnes zit standaard een “wat vond je van deze e-mail?”-vraag, waarbij ontvangers (vrijblijvend) op een icoontje kunnen klikken dat voor “positief” of “negatief” staat.
- Kwalitatief: er wordt een gebruikersonderzoek uitgevoerd. Ontvangers van de campagnes en bezoekers van de bibwebsite en de bib worden uitgenodigd (vrijblijvend) een enquête in te vullen. Via deze enquête worden respondenten ook gevraagd of ze willen deelnemen aan een focusgroep.
- Evaluatie van de tool zelf naar gebruiksvriendelijkheid en hoe het ingezet kan worden in een opgeschaald model.
- Evaluatie van de betalingsbereidheid van de bibliotheken voor zo'n tool.

- Evaluatie van de betalingsbereidheid van de bibliotheken voor een bijkomende dienstverlening rond marketingkennis en -expertise.

4.4 Cultuurconnect engageert zich om info met betrekking tot het pilootproject steeds te delen met de Pilotbibliotheek via een werkgroepbijeenkomst (online of in persoon), Connect & Co of op het coöperatieplatform van Cultuurconnect.

4.5 Cultuurconnect kan communiceren over het verloop en de resultaten van het pilootproject. Daaronder valt het recht om informatie, documentatie en rapporten over het pilootproject te publiceren. Cultuurconnect zal voor publicatie de communicatie steeds afstemmen met de Pilotbibliotheek. Ook de Pilotbibliotheek kan communiceren over het pilootproject indien die communicatie voorafgaandelijk afgestemd is met Cultuurconnect.

## **5. Intellectuele eigendomsrechten**

De intellectuele eigendomsrechten op de applicatie berusten bij Growing Minds. De Pilotbibliotheek krijgt in het kader van deze overeenkomst enkel een onoverdraagbare en niet-exclusieve licentie die kan aangewend worden binnen de grenzen en conform de doelstellingen van deze overeenkomst.

## **6. Persoonsgegevens**

6.1 Cultuurconnect handelt als verantwoordelijke voor de verwerking in de zin van de privacywetgeving, en de Pilotbibliotheek (via de inrichtende instantie: stad Gent) die gebruik maakt van Marketing Cloud handelt als gebruiker.

6.2 In deze bepaling worden dezelfde definities gehanteerd als in de toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens waaronder in ieder geval begrepen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

6.3 Categorieën van betrokkenen

Bibliotheekabonnees vanaf 16 jaar die lid zijn (geweest) van de Pilotbibliotheek. Wat betreft eindgebruikers die niet langer geabonneerd zijn houden we rekening met bestaande bewaartermijnen en gaan we maximum 2 jaar terug.

6.4 Categorieën van persoonsgegevens

Een aantal gegevens wordt door de eindgebruiker verstrekt bij de (eenmalige) registratie in het Bibliotheekstelsel Wise en in Mijn Bibliotheek, die beide onderdeel zijn van de Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek van Cultuurconnect. De verwerking en bescherming van persoonsgegevens in het kader van de Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek is omstandig geregeld in de Overeenkomst Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek (en meer bepaald Bijlage 1 'Datagebruikersovereenkomst' ervan) die tussen Cultuurconnect en de Pilotbibliotheek gesloten is.

In het kader van het pilootproject rond Geautomatiseerde en gepersonaliseerde marketing worden volgende persoonsgegevens van eindgebruikers verwerkt:

- Identificatie- en contactgegevens
  - naam, voornaam en e-mailadres
- Data uit Bibliotheekstelsel Wise
  - Profiel- en abonnementsgegevens
  - Transactiedata (leenhistoriek)
- Data uit Mijn Bibliotheek
  - Profiel- en abonnementsgegevens
  - Transactiedata (leenhistoriek)
- Data verzameld via Marketing Cloud

- Transactiedata (klikgedrag, interactie met de uitgestuurde campagnes)

#### 6.5 Doeleinden van verwerking

- Functionele doeleinden
  - het uitsturen van e-mails met functionele communicatie
- Personalisatie en segmentatie doeleinden
  - Wat betreft de welkomstcampagne en de slapende leners campagne: het personaliseren van de e-mails door het bibliotheeklid bij naam aan te spreken
  - Wat betreft de slapende leners campagne: het segmenteren van lezers op een hoog niveau op basis van vragen zoals: Leest de persoon voornamelijk fictie of non-fictie? Leest de persoon digitale boeken of fysieke boeken?
- Analytische doeleinden:
  - genereren van rapporten en statistieken op basis van gebruik.

#### 6.6 Plaats waar de persoonsgegevens bewaard worden

De gegevens die in het kader van het gebruik van Marketing Cloud opgeslagen worden, worden bewaard binnen de EU. De persoonsgegevens worden niet doorgegeven buiten de EU.

#### 6.7 Informatiebeveiligingsbeleid en functionaris voor gegevensbescherming

Cultuurconnect hanteert een geschreven informatiebeveiligingsbeleid, waarin de strategieën en de weerhouden maatregelen voor gegevensbeveiliging worden omschreven, en werkt dit periodiek, op basis van evaluaties, bij. Cultuurconnect implementeert passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals vereist onder artikel 32 AVG. Cultuurconnect beschikt over een functionaris voor gegevensbescherming die voldoet aan de vereisten van de AVG.

Met alle medewerkers die naar aanleiding van de uitoefening van hun functie toegang moeten hebben tot persoonsgegevens sluit Cultuurconnect vertrouwelijkheidsovereenkomsten af dat zij die toegang enkel uitoefenen in het strikte kader van de uitoefening van hun functie.

#### 6.8 Beheersplan voor gegevenslekken

Cultuurconnect beschikt over een beheersplan voor het geval er zich beveiligingsincidenten voordoen die de beschikbaarheid, de integriteit en/of de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens in gevaar brengen (inbreuk in verband met persoonsgegevens, zie art. 4 AVG). Deze procedure omschrijft de te nemen stappen bij ontdekking van een gegevenslek alsook welke personen verantwoordelijk zijn om dit incident aan te pakken en zo een gezonde toestand te herstellen.

Cultuurconnect houdt een inventaris van gegevenslekken bij.

Met betrekking tot gegevenslekken die ten aanzien van eindgebruikers een wettelijke meldplicht in hoofde van Cultuurconnect doen ontstaan, engageert Cultuurconnect zich ertoe om hiervan ook en minstens gelijktijdig de Pilotbibliotheek op de hoogte te stellen.

#### 6.9 Verwerkersovereenkomst met de leverancier

Marketing Cloud is een op zichzelf staand systeem dat breed wordt aangeboden. Cultuurconnect heeft afspraken gemaakt met de leverancier opdat ook een aantal Nederlandstalige openbare pilotbibliotheken in Vlaanderen en Brussel deze dienst kunnen afnemen. Cultuurconnect heeft dienaangaande een contract afgesloten met de leverancier van Marketing Cloud, Growing Minds. Cultuurconnect heeft een verwerkersovereenkomst met de desbetreffende leverancier afgesloten. Daarin zijn duidelijke afspraken gemaakt over de beperkte doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden ingezet. Growing Minds heeft in haar verwerkersovereenkomst met Cultuurconnect ook aangetoond en gegarandeerd passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de beveiliging van de betrokken gegevens te waarborgen.

#### 6.10 Informatieverstrekking aan eindgebruikers

De informatieverstrekking aan de eindgebruikers gebeurt via de Privacyverklaring Digitaal marketingplatform. De link naar die Privacyverklaring wordt opgenomen in elke mail die wordt verstuurd.

#### 6.11 Documentatie

Cultuurconnect houdt alle relevante documentatie met betrekking tot informatiebeveiliging bij en werkt die regelmatig bij. Cultuurconnect zal een vraag om inzage door de Pilotbibliotheek met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens in het kader van Marketing Cloud niet op onredelijke gronden weigeren.

#### 6.12 Toegang tot persoonsgegevens door de Pilotbibliotheek

Bevoegde bibliotheekmedewerkers hebben via Marketing Cloud toegang tot de persoonsgegevens van de eigen leden. De verwerking en bescherming van persoonsgegevens in het kader van de Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek is omstandig geregeld in de Overeenkomst Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek (en meer bepaald Bijlage 1 'Datagebruikersovereenkomst' ervan) die tussen Cultuurconnect en de Pilotbibliotheek gesloten is.

#### 6.13 Rapporten en statistieken

Bevoegde bibliotheekmedewerkers kunnen via Marketing Cloud rapporten en statistieken genereren in verband met de beoogde campagnes in het kader van statistische verwerking. De statistieken zijn algemeen en niet terug te brengen naar concrete eindgebruikers.

### 7. Helpdesk

7.1 In alle gevallen, inclusief bij vragen rond de verwerking van persoonsgegevens (zie artikel 6), is de Pilotbibliotheek zelf eerstelijns helpdesk voor de eindgebruiker.

7.2 Voor technische problemen met Marketing Cloud kan de Pilotbibliotheek terecht bij Cultuurconnect via [servicedesk@cultuurconnect.be](mailto:servicedesk@cultuurconnect.be) (maandag tot vrijdag tussen 9u en 17u).

7.3 Voor het beheer van toegang kan de Pilotbibliotheek terecht bij Cultuurconnect via [servicedesk@cultuurconnect.be](mailto:servicedesk@cultuurconnect.be) (maandag tot vrijdag tussen 9u en 17u).

7.4 Voor het beheer van het contract kan de Pilotbibliotheek terecht bij Cultuurconnect via [servicedesk@cultuurconnect.be](mailto:servicedesk@cultuurconnect.be) (maandag tot vrijdag tussen 9u en 17u).

### 8. Vergoeding

8.1 Cultuurconnect rekent geen kosten aan de Pilotbibliotheek aan voor de licentie van Marketing Cloud.

### 9. Duurtijd van de overeenkomst

9.1 Deze overeenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening en loopt tot 23 mei 2025.

### 10. Slotbepalingen

10.1 De contractuele relatie met betrekking tot Marketing Cloud tussen Cultuurconnect en de Pilotbibliotheek wordt enkel geregeld door deze overeenkomst.

10.2 Tenzij anders overeengekomen, kan elke kennisgeving of mededeling in het raam van deze Overeenkomst schriftelijk gebeuren, dan wel via elektronische weg indien de ontvangst van de elektronische mededeling door de wederpartij behoorlijk wordt bevestigd.

10.3 Partijen bevestigen bij de onderhandeling en het opstellen van de onderhavige overeenkomst te goeder trouw te hebben gehandeld, en verbinden er zich toe bij de uitvoering ervan te goeder trouw te blijven handelen.

10.4 De nietigheid van enige bepaling van deze overeenkomst tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. In voorkomend geval verbinden de partijen er zich toe om de nietige bepaling te vervangen door een geldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit op de gemeenschappelijke bedoeling van partijen en op de geest van de onderhavige overeenkomst in het algemeen.

### **11. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

11.1 Deze Overeenkomst is onderworpen aan het Belgische recht.

11.2 Alle geschillen omtrent de geldigheid, de uitlegging of de uitvoering van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Gent. Partijen verbinden er zich evenwel toe om alle redelijke inspanningen te leveren om de eventuele geschillen in der minne te regelen.

### **12. Ondertekening**

Opgemaakt te Gent in twee exemplaren, waarvan elk van de partijen verklaart één origineel te hebben ontvangen,

**Voor de Stad**

**Voor de uitvoerder**