

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ VPK

Národní technická knihovna jako Servisní centrum VPK (dále jen SC VPK) je správcem osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR).

Osobním údajem je jakákoliv informace, která se týká konkrétní osoby (subjektu údajů), jejíž identitu lze z osobních údajů přímo či nepřímo zjistit. V podmínkách VPK to jsou zejména kontaktní a identifikační údaje zákazníka nebo údaje o jeho požadavcích či peněžních transakcích.

SC VPK postupuje při zpracování osobních údajů podle zákona a Knihovního řádu VPK (dále jen KŘ VPK) a dalších obecně závazných předpisů. Osobní údaje jsou zpracovávány vlastními zaměstnanci NTK manuálním a automatizovaným způsobem. SC VPK zpracovává pouze pravdivé a přesné osobní údaje, které za tím účelem ověřuje.

1. SC VPK shromažďuje a zpracovává tyto osobní údaje

Kategorie uchování osobních údajů	Popis
základní identifikační údaje	jméno a příjmení
	adresa trvalého pobytu
	IČO/DIČ
kontaktní údaje	korespondenční adresa
	e-mailová adresa
	telefon
další nepovinné údaje	akademické tituly
historie objednávek	údaje o zadání a vyřízení (popř. zamítnutí) objednávky
přehled finančních transakcí	údaje o provedených finančních transakcích za realizované objednávky

2. Účel shromažďování údajů

- poskytovat kvalitní služby zákazníkům tím, že SC VPK či vyřizující knihovna může účinně kontaktovat zákazníka v případech vymezených KŘ VPK nebo v případech, kdy si to zákazník sám vyžádá;
- plnit povinnost vést přesnou evidenci o všech transakcích realizovaných ve vztahu k zákazníkovi, tj. o kladně vyřízených požadavcích, s nimiž je svázána finanční transakce v podobě platby za dodanou službu;
- provádět kontroly jakosti realizovaných služeb a důslednou kontrolu příčin reklamací zákazníka;

- vést v anonymizované formě statistickou evidenci realizovaných požadavků z pozice NTK i VPK; shromažďovat data o požadovaných dokumentech a přispívat tak ke zkvalitnění akvizičního procesu nejen v NTK, ale napříč spolupracujícími knihovnami, které jsou součástí systému VPK;
- plnit archivační povinnost v délce 3 let počínaje 1. lednem následujícího roku (lhůtu určuje Spisový a skartační řád NTK)
- plnit další povinnosti uložené NTK obecně závaznými předpisy, zejména:
 - zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon),
 - zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů,
 - zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů

3. Lhůty a způsob uchování a zpracování dat

SC VPK shromažďuje a zpracovává osobní údaje na základě právního důvodu, kterým je plnění smlouvy. Poskytnutí osobních údajů uživatele je požadováno pouze v nezbytném rozsahu a to takovém, aby bylo možno naplnit smlouvu o poskytování služeb dodávání dokumentů. Data jsou uchovávána výhradně po nezbytnou dobu (osobní údaje v databázi uživatelů po dobu platnosti konta; osobní údaje v objednávkách po dobu 3 kalendářních let počínaje 1. lednem následujícího roku). Knihovna jako veřejnoprávní původce vede spisovou službu a vydala spisový a skartační plán, který upravuje skartační lhůty, což je doba, během níž musí být dokumenty uloženy u původce. Vedení spisové služby je plněním úkolu ve veřejném zájmu. SC VPK, které je součástí Národní technické knihovny, je vázáno povinností archivovat veškeré požadavky spojené s finančními transakcemi dle Spisového a skartačního řádu NTK. Ten nařizuje evidovat tyto údaje po dobu 3 let; tato lhůta se začíná počítat od 1. ledna následujícího roku. Papírové objednávky jsou poté skartovány, požadavky vedené v databázích jednotlivých agend jsou anonymizovány tak, aby sloužily pouze jako statistické podklady pro akviziční procesy či sledování dlouhodobých trendů ve vývoji služeb.

Písemné smlouvy s osobními daty zákazníků jsou v NTK uchovávány po dobu existence konta uživatele ve VPK. Poté jsou skartovány. Přístup k těmto písemnostem je omezen pouze na zaměstnance NTK, kteří s písemnostmi pracují v rámci svých pracovních povinností. V databázi uživatelů, která je součástí SC VPK, jsou veškeré osobní údaje vymazány, konto je anonymizováno.

Údaje o peněžitých transakcích mezi SC VPK a uživatelem jsou uchovávány dle platné legislativy a pokynů MŠMT zveřejněných na www.msmt.cz.

4. Práva uživatelů

Fyzická osoba, která uzavřela s SC VPK smlouvu o využívání služeb VPK, má ze zákona tato práva:

Právo na přístup

Každý uživatel systému VPK má právo požádat o přístup ke svým osobním údajům, které SC VPK zpracovává. Základní přehled údajů je možno získat z konta ve VPK (Přehled zadaných požadavků; Výpis z účtu; Nastavení). Subjekt údajů má oprávnění ptát se na konkrétní údaje, ale může žádat i seznam veškerých zpracovávaných údajů, tedy nejen těch, které sám poskytl, ale i těch, které později z jeho činnosti vyplynuly. Žádost ve formě vyplněného formuláře musí uživatel podat osobně tak, aby mohla být pracovníkem Národní technické knihovny ověřena jeho totožnost. První výpis poskytuje SC VPK zdarma do 30 dnů od podání žádosti a potřebného ověření totožnosti žadatele. Veškeré žádosti z této oblasti vyřizuje pověřená odpovědná osoba Národní technické knihovny.

Právo na přenositelnost

Některé osobní údaje má uživatel právo získat elektronicky ve strojově čitelném formátu, tj. takovém, který umožňuje fulltextové vyhledávání. Smyslem práva na přenositelnost je přenesení osobních údajů z jednoho IT prostředí do jiného. V současné době však není export uživatelem určených údajů realizovatelný.

Právo na aktuálnost, přesnost a úpravu údajů

Provozovatel SC VPK vyhoví uživateli, pokud žádá opravu svého osobního údaje. Zároveň dbá na to, aby chyby v evidenci osobních údajů uživatelů nevznikaly nepozorností zaměstnanců pověřených zpracováním těchto údajů. SC VPK neodpovídá za nepřesnost, pokud uživatel poskytl nepřesné údaje nebo je při změně neaktualizoval, resp. nepožádal o jejich aktualizaci v databázi uživatelů VPK.

Právo na výmaz

Osobní údaje uchovává provozovatel SC VPK pouze po dobu, po kterou jsou nezbytné pro naplnění stanoveného účelu a zákonné povinnosti. Poté jsou v souladu se skartačními lhůtami uvedenými v odst. 3 zlikvidována či anonymizována, aniž o to uživatel musí žádat.

Uživatel má právo žádat o výmaz osobních údajů, které o něm systém VPK uchovává. Žádosti provozovatel SC VPK vyhoví pouze v tom rozsahu, který mu umožňuje zákon. Pokud může SC VPK žádosti uživatele vyhovět, provede anonymizaci, tj. z objednávkového formuláře vymaže veškeré údaje, které by mohly sloužit k identifikaci dané osoby. Žádost musí mít podobu vyplněného formuláře doručeného osobně do NTK subjektem údajů.

5. Zpracování jinými subjekty

Osobní údaje uživatele budou v odůvodněných případech předány třetí straně (tj. spolupracující knihovně) za účelem subdodávky služby, tj. poskytnutí požadované služby z jejích fondů.

Ochrana osobních údajů zákazníků je v tomto případě zajištěna v souladu s platnými předpisy českého právního řádu a **Dodatkem Provozního řádu VPK**, tj. smlouvou mezi NTK jako Servisním centrem VPK a spolupracující účastnickou knihovnou, **o ochraně osobních údajů a jejich zpracování a uchování**. Seznam účastnických knihoven, které do systému VPK poskytují služby, je uveden na adrese https://www.techlib.cz/cs/2892-virtualni-polytechnicka-knihovna#tab_list.

Osobní údaje zákazníků se ukládají na zabezpečeném serveru NTK pouze po dobu nezbytnou pro účely, pro které jsou zpracovávány, a je s nimi nakládáno způsobem, který zajistí náležité zabezpečení osobních údajů.

6. Vyřizování žádostí uživatelů týkajících se jejich osobních údajů

NTK jako Servisní centrum VPK odpovídá za škodu, která mohla porušením povinností definovaných Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) vzniknout třetí straně. Zjistí-li zákazník, že došlo k porušení povinností ze strany SC VPK, má právo žádat NTK jako SC VPK o neprodlenou nápravu, případně se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů se žádostí o zajištění opatření k nápravě. Podnět k nápravě, dotazy či stížnosti je možné směřovat i přímo na Národní technickou knihovnu jako [Servisní centrum VPK](#).