

# PŘÍLOHA III: OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ INTEGROVANÉ KNIHOVNY - INFORMAČNÍ MEMORANDUM

dokument, který právě čtete, obsahuje základní informace ohledně toho, jak zpracováváme Vaše osobní údaje. Vážíme si toho, že s námi své osobní údaje sdílíte a jsme odhodláni je v maximální možné míře chránit. Rovněž se snažíme být ve vztahu k Vám co nejvíce transparentní, zejména ohledně toho, jak Vaše osobní údaje zpracováváme.

Toto informační memorandum je připraveno v souladu s 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).

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

## 1. Účel zpracování osobních údajů zákazníka

1.1 ochrana majetku pořízeného z veřejných rozpočtových zdrojů, zejména pak knihovního fondu NTK, VŠCHT a ÚOCHB určeného k absenčnímu půjčování mimo budovu NTK;

1.2 poskytování kvalitních služeb zákazníkům – tím, že NTK může účinně kontaktovat zákazníka v případech vymezených Knihovním řádem nebo v případech, kdy si to zákazník sám vyžádá; provádět přesnou evidenci o všech transakcích realizovaných ve vztahu k zákazníkovi, zejména o uskutečněných výpůjčkách, jejich předmětu, počátku i konci s využitím možných systémových nástrojů registrujících zaměstnance knihovny, kteří tyto transakce provedli; provádět kontroly jakosti realizovaných služeb a důslednou kontrolu příčin reklamací zákazníka; provádět statistická vyhodnocení své činnosti, zejména činnosti výpůjční a její vyhodnocení pro efektivní akvizici a správu knihovního fondu, informování o službách poskytovaných NTK;

1.3 naplnění povinností uložených NTK obecně závaznými předpisy.

## 2. Zpracovávané osobní údaje

2.2 NTK zpracovává osobní údaje zákazníka, který je registrovaným zákazníkem, jeho zástupcem, na základě smlouvy o poskytování služeb a v souladu s 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.

2.3 NTK zpracovává základní a další osobní údaje, statistické údaje, údaje služební, údaje účetní a právní. Údaje jsou zpracovány za účelem:

- Poskytování služeb zákazníkům NTK,
- ochrany majetku NTK a knihovního fondu,
- hodnocení spokojenosti uživatelů a kontroly jakosti práce zaměstnanců NTK,
- statistického hodnocení činnosti NTK,
- evidence pohledávek a účetních operací,
- postupu při vyřizování žádostí zákazníků NTK,
- informování o službách poskytovaných NTK.

NTK zpracovává osobní údaje zákazníků a u nezletilých také osobní údaje jejich zákonných zástupců (ve stejné struktuře).

### Základní identifikační údaje zákazníka:

- jméno a příjmení,
- ID zákazníka, datum vzniku registrace a platnost, zákaznická skupina,
- den, měsíc, rok a místo narození,
- trvalé bydliště (ulice, číslo, obec, PSČ),
- číslo dokladu, typ dokladu, datum vydání a vydavatel,
- číslo karty, příslušnost ke studiu či organizaci,
- občanství a pobyt na území ČR.

Údaje je povinen žadatel o registraci uvést a strpět jejich zpracování, pokud chce využívat služeb integrované knihovny v plném rozsahu. Zákazník, který neudělí souhlas ke zpracování základních identifikačních údajů, může využívat pouze neautorizovaných služeb integrované knihovny, např. prezenční studium ve volném výběru knihovny, reprografické služby na objednávku apod.

Základní identifikační údaje ověřuje NTK podle takových platných osobních dokladů vydaných orgány státní správy a samosprávy k prokázání totožnosti zákazníka, podle nichž lze ověřit všechny základní identifikační údaje. U občanů ČR je takovým dokladem zpravidla občanský průkaz. Základní identifikační údaje zákazníka ověřuje NTK při zápisu, při každém prodloužení platnosti Průkazu zákazníka a při každé změně kteréhokoliv z uvedených údajů. NTK kvůli ochraně a účelnému využití knihovního fondu dbá o to, aby nedošlo k několikanásobnému zápisu jednoho zákazníka, a proto před každým zápisem nového zákazníka příslušný zaměstnanec NTK podle dostupných osobních údajů ověří duplicitu záznamu v databázi zákazníků integrované knihovny.

**Další kontaktní údaje zákazníka (pokud je zákazník ochoten je uvést):**

- akademický titul,
- korespondenční adresa (ulice, číslo, obec, PSČ),
- telefon, e-mailová adresa,
- ostatní údaje pro zvýhodnění ceny registrace (invalida, nezaměstnaný).

**Služební údaje** jsou údaje o provedených transakcích s uživatelským kontem včetně místa a času transakce a jména knihovníka. Údaje služební jsou zejména:

- údaje o vydaných a zrušených průkazech zákazníka,
- údaje o přestupcích a zákazech zákazníka, ovlivňujících podmínky prodloužení nebo zrušení průkazu NTK,
- osobní poznámky k registraci zákazníka,
- přihlášení zákazníka k počítačové síti prostřednictvím veřejného elektronického katalogu, internetu,
- náhrade škody na vypůjčené knihovni jednotce.

**Účetní údaje** jsou údaje o provedených peněžitých transakcích, zejména o jejich účelu, místě, čase a dalších náležitostech.

**Údaje právní** jsou údaje o právních krocích, které NTK učinila vůči zákazníkovi či jeho zástupci, který se ocitl v prodlení se splněním svého dluhu. Zejména jde o údaje, kdy a kterému veřejnému úřadu byl adresován návrh směřující k ochraně práv NTK a jak tento úřad o návrhu rozhodl. Údaje právní jsou také údaje uvedené v listinách, kterými zákazník dokládá skutečnosti uvedené v žádosti.

Zákazník, který zjistí nebo se domnívá že NTK zpracovává jeho osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života, může požádat NTK o vysvětlení a odstranění takto vzniklého stavu (zejm. opravou, doplněním, omezením zpracování nebo likvidací osobních údajů). Je-li žádost zákazníka shledána oprávněnou, NTK odstraní neprodleně závadný stav způsobem podle povahy případu. Žádost je třeba podat písemně v místě samém.

### 3. Uchování osobních údajů

**Na originálních písemnostech:**

Smlouva o využívání služeb integrované knihovny

Tato písemnost je ukládána v archivu NTK po dobu platnosti Průkazu zákazníka, při prodloužení průkazu nebo změně jakéhokoliv osobního údaje je pořízena nová Smlouva a původní je skartována; přístup k těmto písemnostem je omezen pouze na zaměstnance NTK, kteří s písemnostmi pracují v rámci svých pracovních povinností.

**V počítačové databázi:**

Registrační databáze zákazníků integrované knihovny

Dokumentuje základní identifikační údaje zákazníka, další kontaktní údaje zákazníka a údaje služební. Databáze je uložena na vyhrazeném serveru NTK, přístup do této databáze je chráněn systémem přístupových účtů, hesel a práv stanovených v rozsahu potřebném pro plnění úkolů jednotlivých zaměstnanců NTK. Data uložená v databázi zákazníků integrované knihovny jsou chráněna antivirovou ochranou a systémem bezpečnostních kopií, které jsou uchovávány mimo budovu NTK.

**Na archívních médiích:**

Stav databáze je uchováván vždy k určitému datu na DLT páskách.

### 4. Povinnosti zaměstnanců NTK při zpracování osobních údajů zákazníka integrované knihovny

Všichni zaměstnanci NTK jsou povinni zpracovávat osobní údaje výhradně v rámci své pracovní náplně a úkolů, které jim byly stanoveny jejich vedoucími zaměstnanci, ve výše uvedeném rozsahu a účelu a ve shodě s ustanoveními zákona, příslušné vnitropodnikové směrnice a dalších závazných předpisů.

**Zaměstnanci NTK jsou povinni:**

- dbát na správnost zpracovávaných osobních údajů a ověřovat je podle dokladů k tomu určených,
- vystříhat se jakéhokoliv jednání, které by mohlo vést k neoprávněnému přístupu třetí osoby k osobním údajům zákazníka integrované knihovny,
- bezprostředně hlásit svému vedoucímu každou stížnost, kterou zákazník podá ať ústně nebo písemně v souvislosti s ochranou svých osobních údajů,
- zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a bezpečnostních opatřeních i po skončení pracovního poměru v NTK.

**Zaměstnanci NTK není dovoleno:**

- sdělovat komukoliv svá přístupová hesla do sítě NTK,
- sdělovat nepovolaným osobám informace o bezpečnostních opatřeních na ochranu fondu,
- dovolit pohyb nepovolaným osobám v prostoru, kde jsou osobní údaje zpracovávány a ukládány,
- hlasitě sdělovat osobní údaje ve veřejných prostorách budovy NTK, pokud si to subjekt údajů výslovně nevyžádá,
- umožnit nahlížet nepovolaným osobám do listin a monitoru počítače, jestliže nesou osobní údaje jiných zákazníků,

- sdělovat informace o jiných zákaznících.

Porušení těchto povinností zaměstnance NTK může být posuzováno jako závažné porušení povinnosti vyplývající z právních předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci a řešeno dle ustanovení § 52 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce ve znění pozdějších předpisů a Směrnice č. 2/2018 ředitele NTK o ochraně a zpracování osobních údajů v NTK.

## **5. Likvidace osobních údajů**

NTK zpracovává osobní údaje zákazníka od doby, kdy zákazník podepíše s NTK Smlouvu o využívání služeb integrované knihovny, čímž projeví souhlas se zpracováváním osobních údajů.

Osobní údaje zákazníka NTK uchovává, dokud zákazník nepožádá písemně o jejich zrušení nebo dokud neuplyne lhůta pěti let platnosti Příkazu zákazníka nebo od vypořádání posledního závazku zákazníka vůči integrované knihovně podle toho, která podmínka je splněna později.

Požádá-li zákazník o ukončení zpracování svých osobních údajů nebo uplyne výše uvedená lhůta a zákazník nemá vůči integrované knihovně žádné závazky považuje NTK smluvní vztah za ukončený a osobní údaje zlikviduje:

- skartací originálních písemností – Smlouva o využívání služeb integrované knihovny je fyzicky zlikvidována podle pravidel Skartačního řádu NTK. Pro skartaci se uplatní zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů v plném znění a další právní předpisy,
- smazáním údajů v registrační databázi zákazníků integrované knihovny a v dalších systémech jsou osobní údaje anonymizovány. Tyto anonymizované údaje slouží pouze ke statistickým účelům.

Archivní a záložní kopie, které obsahují osobní údaje zákazníků, jsou zpřístupněny jen omezenému počtu zaměstnanců NTK, kteří k tomu byli zmocněni písemným rozhodnutím ředitele NTK. Obnova dat z archivních a záložních kopií je přípustná pouze na základě písemného příkazu ředitele NTK a o každém obnovení dat musí být pořízen písemný protokol. Po obnově dat z archivní či záložní kopie budou údaje všech zákazníků vyhovující podmínkám uvedeným výše dodatečně smazány.

Porušení povinností stanovených 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) zakládá odpovědnost NTK za škodu, která tím mohla vzniknout třetí straně. Zjistí-li zákazník, že došlo k porušení povinností ze strany NTK, má právo žádat NTK o neprodlenou nápravu, případně se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů se žádostí o zajištění opatření k nápravě.

V Praze dne 21.5. 2018

ředitel NTK

Ing. Martin Svoboda v. r.