

# Zpracování a ochrana osobních údajů uživatelů

## I. Zpracovávané osobní údaje

Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje, příspěvková organizace (dále jen SVK PK), je **správce** osobních údajů svých registrovaných uživatelů, ale i neregistrovaných uživatelů/návštěvníků. SVK PK zpracovává osobní údaje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Účelem zpracování osobních údajů je administrace poskytovaných služeb a s tím spojená evidence registrovaných i neregistrovaných uživatelů SVK PK, evidence účastníků vzdělávacích kurzů, seminářů, exkurzí, kulturních akcí apod. pořádaných SVK PK.

SVK PK zpracovává základní a další osobní údaje výše uvedených subjektů, statistické údaje, údaje služební, údaje účetní a právní. Údaje jsou zpracovávány z důvodu:

- a) poskytování knihovnických a informačních služeb uživatelům na základě smlouvy - přihlášky,
- b) poskytování knihovnických a informačních služeb uživatelům na základě smlouvy uzavřené distančním způsobem,
- c) ochrany knihovního fondu a dalšího majetku ve vlastnictví zřizovatele SVK PK, Plzeňského kraje,
- d) zneužití přístupu na internet k trestné činnosti,
- e) statistického hodnocení činnosti SVK PK,
- f) evidence příjmů a vymáhání pohledávek,
- g) postupu při vyřizování žádostí uživatelů,
- h) informování o službách poskytovaných SVK PK včetně direct mailingu,
- i) účasti na vzdělávacích a kulturních akcích,
- j) zaslání výpůjček prostřednictvím doručovacích služeb třetí strany.

Osobní údaje jsou zpracovávány pracovníky SVK PK manuálním a automatizovaným způsobem. SVK PK zpracovává pouze pravdivé a přesné osobní údaje, které za tímto účelem ověřuje. Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou v souladu s účelem, pro který byly poskytnuty.

SVK PK zpracovává osobní údaje **registrovaných uživatelů** v tomto **rozsahu**:

1. **Základní údaje** registrovaného uživatele jsou jeho:

- a) jméno a příjmení,
- b) adresa trvalého pobytu, adresa pobytu cizince na území ČR,
- c) datum narození,
- d) druh a číslo osobního dokladu,
- k) stát, který tento doklad vydal, pokud tímto státem není ČR,
- l) držitel průkazu ZTP/P nebo potvrzení očního lékaře pro registraci zrakově znevýhodněných uživatelů Knihovny pro nevidomé.

2. **Mezi základní údaje** uživatele služby telefonické registrace je jeho:
  - a) e-mailová adresa
  - b) telefonní číslo
  
3. **Další/doplňkové údaje** uživatele, které žadatel o registraci není povinen uvést (nepovinné údaje), jsou:
  - a) kontaktní adresa uživatele pro posílání zpráv, je-li odlišná od adresy trvalého pobytu,
  - b) telefonní číslo (neplatí pro tel. registraci, u které je tento údaj povinný),
  - c) e-mailová adresa (neplatí pro tel. registraci, u které je tento údaj povinný),
  - d) akademické tituly,
  - e) údaje pro stanovení výše registračního poplatku (student, důchodce a držitel průkazu TP a ZTP).

Základní údaje je povinen žadatel o registraci uvést a strpět jejich zpracování. Další údaje není povinen uvést.

Základní údaje ověřuje SVK PK podle platných osobních dokladů uživatele při zápisu uživatele (tj. první registraci), při změně kteréhokoliv z těchto údajů a při obnovení registrace. Knihovna dbá z důvodu ochrany knihovnických fondů a jejich spravedlivého využití na to, aby nedošlo k několikanásobné registraci jednoho uživatele. Proto před zápisem uživatele provede příslušný pracovník podle dostupných osobních údajů kontrolu v databázi registrovaných uživatelů, aby tomuto zabránil. Údaje dle bodu 1 písm. f) uvede uživatel, pokud chce čerpat výhody, které SVK PK poskytuje zrakově znevýhodněným uživatelům.

Registrovaný uživatel nebo je povinen změny jména, příjmení a adresy osobně oznámit bez zbytečného odkladu.

Údaje dle bodu 2 písm. a) až c) uvede uživatel, pokud chce umožnit, aby tyto údaje SVK PK využívala pro komunikaci s ním o poskytovaných knihovnických a informačních službách, např. pro vyrozumění o vyřízení rezervace či objednávky nebo zasílání urgencí. Údaje dle bodu 2 písm. e) uvede, pokud uplatňuje nárok na slevu z registračního poplatku.

Údaje dle bodu 1 písm. a) spolu s údajem dle bodu 2 písm. c) poskytuje uživatel při registraci k odběru newsletteru informujícího o kulturních a vzdělávacích akcích organizovaných SVK PK a novinkách v provozu i službách pro uživatele knihovny v rámci její hlavní činnosti. Newsletter je rozesílán prostřednictvím e-mailingové služby ECOMAIL.CZ, s. r. o., na základě registrace k odběru prostřednictvím formuláře na webových stránkách knihovny [svkpk.cz/newsletter](http://svkpk.cz/newsletter) či zaslání výslovného zájmu o jeho odběr. V obou uvedených způsobech bude uživateli zaslán na uvedenou adresu e-mail k potvrzení a dokončení registrace (double opt-in). Z odběru newsletteru se může uživatel kdykoliv odhlásit prostřednictvím odkazu uvedeného na konci každé zaslané zprávy.

4. **Údaje služební** jsou údaje o provedených transakcích ve čtenářském kontě včetně místa a času transakce a přihlašovacího jména (tzv. loginu) obsluhujícího knihovníka. Údaje služební jsou zejména údaje o:
  - a) registraci a knihovním průkazem,
  - b) předmětu, místě a čase provedení a ukončení absenční výpůjčky nebo evidované prezenční výpůjčky z fondu mimo volný výběr,

- c) objednavce knihovni jednotky,
  - d) rezervaci knihovni jednotky,
  - e) vypujcce prostrednictvím MVS,
  - f) nahradě škody na vypujcené knihovni jednotce,
  - g) odeslaných upomínkách.
5. **Údaje účetní** jsou údaje o pohledávkách a provedených finančních transakcích mezi uživatelem a SVK PK, zejména o jejich účelu, místě, čase, přihlašovacího jména obsluhujícího knihovníka a dalších náležitostech.
6. **Údaje právní** jsou údaje o právních krocích, které SVK PK učinila vůči uživateli, který se ocitl v prodlení se splněním svého dluhu nebo způsobil SVK PK škodu. Zejména jde o údaje, kdy a kterému veřejnému úřadu byl adresován návrh směřující k ochraně práv SVK PK a jak tento úřad o návrhu rozhodl. Údaje právní jsou také údaje uvedené v listinách, kterými uživatel dokládá skutečnosti uvedené v žádosti adresované knihovně.

## II. Uchování osobních údajů

Osobní údaje uživatele SVK PK **uchovává:**

1. **Na originálních písemnostech**, kterými jsou:

- a) přihláška uživatele,
- b) účetní a právní doklady,
- c) doklady předložené uživatelem, které odůvodňují jeho žádost.

2. **Zvukový záznam v datovém úložišti, na kterém je:**

- d) zaznamenaný telefonický rozhovor o uzavření smlouvy distančním způsobem na základě telefonické registrace.

Písemnosti jsou uloženy v uzamykatelných skříňkách nebo zásuvkách ve služebních prostorách knihovny, kam není dovolen přístup uživatelům a ostatním nepovolaným osobám. Přístup k těmto písemnostem je omezen pouze na pracovníky, kteří s písemnostmi nakládají v rámci svých pracovních úkolů. Likvidace účetních dokladů a korespondence probíhá podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se Spisovým a skartačním řádem SVK PK.

3. **V počítačové databázi a na datových úložištích**, kde je zabezpečení realizováno na několika úrovních:

a) Fyzická ochrana

Osobní údaje uživatelů jsou zaznamenány v elektronických databázích uložených na serveru, který je umístěn v samostatné uzamčené místnosti. Služební počítače, umožňující přístup k osobním údajům, jsou umístěny ve speciálních prostorech (kanceláře, vyhrazené služební prostory), kam není uživatelům a nepovolaným osobám povolen přístup.

b) Softwarová ochrana

Vstup do knihovnického programu (katalogu apod.), v němž jsou osobní údaje zpracovávány, je zabezpečen heslem. Možnost zpracování osobních údajů je tím vyhrazena

pouze pro pracovníky knihovny, kteří pracují s výpůjčním modulem. Osobní údaje jsou uloženy v databázi, přístup do databáze je chráněn heslem. Zálohovací kopie dat jsou pravidelně pořizovány na externí nosiče a uchovávají stav databáze k určitému datu. Zálohy na externích nosičích jsou šifrovány.

#### c) Ostatní zabezpečení

Pracovníci knihovny i pracovníci externích firem, kteří mají přístup do počítačové sítě z důvodů pravidelné údržby hardwaru a softwaru, jsou poučeni o povinnostech nakládání s osobními údaji uživatelů SVK PK a jsou zavázáni k mlčenlivosti o těchto údajích. Pracovníci SVK PK jsou povinni osobní údaje zpracovávat výhradně v rámci pracovní náplně a úkolů, které jim byly stanoveny jejich vedoucími pracovníky, ve výše uvedeném rozsahu a účelu a ve shodě s ustanoveními příslušných vnitřních směrnic a předpisů. Pracovníci SVK PK jsou mimo jiné povinni dbát na správnost zpracovávaných osobních údajů a ověřovat ji podle dokladů k tomu určených. Jsou dále povinni vystříhat se jakéhokoliv jednání, které by mohlo být chápáno jako neoprávněné zveřejňování osobních údajů uživatelů, a jednání, které by mohlo vést k neoprávněnému přístupu třetích osob k osobním údajům uživatelů SVK PK.

Osobní údaje poskytnuté uživatelem za účelem zasílání newsletteru prostřednictvím e-mailingové služby ECOMAIL.CZ, s. r. o., jsou uchovávány v zabezpečeném softwarovém rozhraní a spravovány pověřenými pracovníky SVK PK, pro které platí zásady uvedené výše. Tyto údaje zároveň zpracovávají společnosti ECOMAIL.CZ, s. r. o., Sparkpost, Inc., Amazon.com Inc. a SendGrid provozované společností Twilio Inc., a to na základě Smlouvy o poskytování služby uzavřené s SVK PK, která je v souladu se zásadami ochrany osobních údajů SVK PK, a děje se tak výhradně za účelem, pro který byly získány, a jsou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu SVK PK a ECOMAIL.CZ, s. r. o., či dokud uživatel nevyužije svého práva na výmaz. Více o zpracování vašich osobních údajů v rámci odběru newsletteru naleznete na <https://ecomail.cz/zasady-zpracovani-osobnich-udaju/>. Požádat o vymazání osobních údajů lze: a) prostřednictvím výslovné žádosti zaslané na [newsletter@svkpk.cz](mailto:newsletter@svkpk.cz), b) žádostí směrem k ECOMAIL.CZ, s. r. o. V obou uvedených případech budou dotčené osobní údaje a informace o uživateli, které poskytl pro účely zasílání newsletteru, nevratně vymazány z databáze e-mailingových kontaktů.

4. **Na archivních médiích**, která uchovávají stav databází uvedených v bodě 2. písm. b) vždy k určitému datu na médiích pro archivaci obvyklých.

Osobní údaje uživatelů na archivních médiích nelze likvidovat vymazáním jako v případě počítačové databáze na serveru. Proto je přístup k archivním médiím omezen pouze na pověřené pracovníky.

O každém obnovení dat z archivních médií musí být pořízen písemný protokol. K obnově dat z archivních médií uložených dříve než 30 dnů před jejich užitím musí dát písemný příkaz ředitel SVK PK.

### III. Doba zpracování osobních údajů a jejich likvidace

1. Knihovna zpracovává osobní údaje uživatelů ve výše uvedeném rozsahu od okamžiku, kdy uživatel předá knihovně vyplněnou přihlášku, po dobu trvání smluvního vztahu plus 24 měsíců, vyjma osobních údajů zaznamenaných na archivních médiích.
2. Zvukový záznam v datovém úložišti, na kterém je zachycen telefonický rozhovor o uzavření smlouvy distančním způsobem, je uchováván po dobu 12 měsíců.

3. Osobní údaje registrovaného uživatele zaznamenané v **listinné podobě** likviduje SVK PK skartací těchto listin. Pro skartaci se uplatní zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, v platném znění, Spisový a skartační řád SVK PK a další právní předpisy.
4. Osobní údaje registrovaného uživatele zachycené v **počítačových databázích** jsou zlikvidovány vymazáním základních a dalších (nepovinných) údajů.
5. Osobní údaje zachycené na archivních médiích se likvidují nejpozději po 6 měsících od jejich zaznamenání.
6. Osobní údaje registrovaných uživatelů jsou likvidovány v případě, že uživatel nemá vůči knihovně žádné závazky, nejpozději do 24 měsíců po skončení poslední platné registrace. Pokud uživateli zůstávají závazky vůči SVK PK (nevrácené dokumenty, nezaplacené poplatky), smluvní vztah nekončí a osobní údaje takového uživatele zůstávají evidovány v knihovním systému po dobu řešení závazků a po vyřešení jsou likvidovány nejpozději do dvou let.
7. Při likvidaci účetních údajů postupuje SVK PK podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
8. Osobní údaje uživatelů, které jsou zaznamenány v listinné podobě, jsou vyřazeny do spisovny po ukončení platnosti registrace nebo vyřízení a likvidovány dle Spisového a skartačního řádu SVK PK.
9. Uživatel, který vůči SVK PK nemá žádný dluh, může požádat o částečnou likvidaci některých svých osobních údajů, aniž by přitom byla ukončena jeho registrace. Částečné likvidaci podléhají údaje o registrovaných prezenčních a absenčních výpůjčkách, rezervacích a objednávkách. Likvidovat nelze historii mladší než 3 měsíce od ukončení výpůjčky. Částečnou likvidací se uživatel vzdává práva na reklamační skutečnosti, již se částečná likvidace týká.
10. Žádost o úplnou i částečnou likvidaci svých osobních údajů podává uživatel písemně. Žádost je vyřízena po potřebném ověření totožnosti žadatele do jednoho měsíce od jejich doručení. Tuto lhůtu je možné v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce. O tomto prodloužení je žadatel informován do jednoho měsíce od obdržení žádosti spolu s důvody pro tento odklad. Podmínkou je, že je ukončen smluvní vztah uživatele a knihovny, uživatel nemá vůči SVK PK žádný dluh.

SVK PK předává osobní údaje třetím osobám pouze tehdy, jestliže o to požádá uživatel ve vztahu ke svým údajům, jestliže tak stanoví právní předpis nebo v případě ochrany práv SVK PK vůči dlužníkovi.

#### **IV. Práva uživatelů v souvislosti s ochranou osobních údajů**

- a) Právo uživatelů na přístup k osobním údajům.
- b) Právo uživatelů na opravu osobních údajů.
- c) Právo uživatelů na výmaz osobních údajů (být zapomenut).
- d) Právo uživatelů na omezení zpracování osobních údajů.
- e) Právo na přenositelnost osobních údajů.
- f) Právo vznést námitku.
- g) Právo podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad pro ochranu osobních údajů).

O těchto právech je uživatel informován v Knihovním řádu a na webových stránkách knihovny <https://svkpk.cz/>. Uživatel má právo získat od SVK PK potvrzení, zda jsou či nejsou osobní údaje uživatele zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto osobním údajům.

SVK PK umožní uživateli náhled do přihlášky uživatele a do dalších dokladů u ní uložených. SVK PK poskytuje přístup k některým osobním údajům též prostřednictvím čtenářského konta.

SVK PK poskytne uživateli na jeho žádost kopii jeho zpracovávaných osobních údajů. Za další kopie nebo při zjevně neodůvodněných nebo nepřiměřených žádostech, zejména proto, kdy se opakují, může SVK PK účtovat poplatek na základě administrativních nákladů. Jestliže uživatel podá žádost v elektronické formě, je-li to možné, poskytnou se informace v elektronické formě, která se běžně používá, pokud uživatel nepožádá o jiný způsob.

Uživatel také může požádat o kopii svých osobních údajů ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu (právo na přenositelnost údajů). Žádost je třeba podat písemně.

Uživatel, který zjistí nebo se domnívá, že SVK PK zpracovává jeho osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života, může požádat SVK PK o vysvětlení a odstranění takto vzniklého stavu (zejména opravou, doplněním, omezením zpracování nebo likvidací osobních údajů). Je-li žádost uživatele shledána oprávněnou, SVK PK odstraní neprodleně závadný stav způsobem podle povahy případu.

Uživatel má právo obrátit se kdykoliv se svým podnětem týkajícím se jeho osobních údajů na SVK PK, případně podat stížnost k dozorovému úřadu (Úřad pro ochranu osobních údajů).

Žádosti a podněty vyřizuje SVK PK po potřebném ověření totožnosti žadatele do jednoho měsíce od jejich doručení. Tuto lhůtu je možné v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce. O tomto prodloužení je žadatel informován do jednoho měsíce od obdržení žádosti spolu s důvody pro tento odklad.

Kontakt na zaměstnance pověřeného stykem s veřejností při podávání informací o zpracování osobních údajů ([gdpr@svkpk.cz](mailto:gdpr@svkpk.cz)) je uveden ve všech útvarech a na webových stránkách knihovny: <https://svkpk.cz/o-knihovne/struktura-oddeleni-knihoven/>.

## **V. Kamerový systém**

Správce kamerového systému je SVK PK.

Vstupy a vybrané prostory hlavní budovy SVK PK jsou z důvodu ochrany majetku a bezpečnosti osob sledovány kamerovým systémem. Vstupy do prostor sledovaných kamerovým systémem jsou zřetelně označeny piktogramem. Vstupem do knihovny uživatelé berou na vědomí, že jejich pohyb může být monitorován.