

# Provozní řád ZÍSKEJ

## 1. Preambule

Služba ZÍSKEJ je systém pro dodávání dokumentů vyvinutý a spravovaný Národní technickou knihovnou (NTK). Je založena na kooperaci Spolupracujících institucí, které sdílejí navzájem své fondy. NTK si jako Servisní centrum ZÍSKEJ (SC ZÍSKEJ) vyhrazuje právo tento provozní řád měnit.

## 2. Výklad pojmů

**Služby sdílení fondů** zahrnují zejména:

- meziknihovní a mezinárodní výpůjční služby,
- reprografické služby ve formě tištěné kopie,
- elektronické dodávání dokumentů

a jsou definovány v zákoně č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb a návazných prováděcích předpisech.

**ZÍSKEJ** je služba otevřená pro další instituce, které se přihlásí k záměrům a cílům uvedeným ve *Smlouvě o poskytování a využívání služeb ZÍSKEJ* a v *Provozním řádu ZÍSKEJ*. Je koncipována jako systém pro služby sdílení fondů.

**Servisní centrum ZÍSKEJ (SC ZÍSKEJ)**, integrální součást NTK, je administrátorem a provozovatelem služby ZÍSKEJ.

**Spolupracující instituce** je právnická osoba, která se zapojí do provozu služby ZÍSKEJ. Dle formy spolupráce je v pozici Partnera či Klienta.

**Partner** je ve vztahu k ZÍSKEJ dodavatelem služeb (dožádanou knihovnou) a zároveň odběratelem (žádající knihovnou).

**Klient** je ve vztahu k ZÍSKEJ pouze odběratelem služeb (žádající knihovnou).

**Profil správce** je heslem chráněný přístup do služby ZÍSKEJ, který umožňuje Spolupracující instituci, aby spravovala svůj profil.

**Správce** je odpovědná osoba Spolupracující instituce, která má přístup do Profilu správce.

**Čtenář** je zákazník Spolupracující instituce a koncový uživatel služby ZÍSKEJ.

**Finanční konto** je na základě *Smlouvy o poskytování a využívání služeb ZÍSKEJ* zřízeno Spolupracující institucí a provozováno na zabezpečeném serveru NTK. Finanční konto umožňuje Spolupracující instituci hradit i přijímat poplatky za služby ZÍSKEJ.

**Ceník ZÍSKEJ** specifikuje standardní ceny za jednotlivé služby. Tím není dotčeno právo Partnera stanovit ceny za svoje služby odchylně. *Ceník ZÍSKEJ* je trvale vystaven na [ziskej-info.techlib.cz](http://ziskej-info.techlib.cz).

**Zdrojem dat** jsou fondy Spolupracujících institucí, zveřejněné v jejich katalozích, resp. v **Centrálním portálu knihoven** (CPK), případně v Souborném katalogu ČR (SK ČR), kde jsou uvedeny informace o jednotlivých titulech.

V procesu dodávání dokumentů ve službě ZÍSKEJ jsou Spolupracující instituce:

**Žádající knihovna** – pro svého Čtenáře žádá o dodání dokumentu (Partner, Klient).

**Dožádaná knihovna** – je pověřena vyřízením Požadavku (Partner).

**Žádost** o dokument zadá Čtenář.

**Objednávka** je do ZÍSKEJ zadána Žádající knihovnou k zajištění dokumentu nebo jeho části pro svého Čtenáře.

**Požadavek** zadává ZÍSKEJ Dožádané knihovně.

## 3. Předmět

### 3.1 Služba ZÍSKEJ

ZÍSKEJ zprostředkovává službu dodávání dokumentů z fondů knihoven zúčastněných v ZÍSKEJ (Partnerů) koncovému zákazníkovi Spolupracující instituce (Čtenář). Spolupracující instituce v ZÍSKEJ zastávají roli Partnerů jako dodavatelů i odběratelů služeb nebo roli Klientů jako odběratelů služeb. Přístup ke službám ZÍSKEJ je prostřednictvím webové platformy, která je provozována na [ziskej.techlib.cz](http://ziskej.techlib.cz) a zahrnuje rozhraní pro SC ZÍSKEJ, Spolupracující instituce i Čtenáře. Pro Spolupracující instituce je přístup ke službě ZÍSKEJ zdarma.

### 3.2 Profil správce

Profil správce je heslem chráněný prostor v ZÍSKEJ, který umožňuje spravovat profil dané Spolupracující instituce, vytvářet profily pro další pracovníky, objednávat i přijímat služby.

Správce nastaví, zda bude daná Spolupracující instituce ve službě ZÍSKEJ Klientem (a které služby může požadovat) nebo Partnerem (a které služby bude také aktivně poskytovat). Povinností správce je udržovat informace ve svém profilu aktuální.

### 3.3 Základní principy distribuce Objednávek v ZÍSKEJ

Po vyhledání titulu v Centrálním portálu knihoven (CPK) a zadání žádosti na některou ze služeb ZÍSKEJ odešle systém Objednávku do SC ZÍSKEJ, které ji předá Partnerovi k vyřízení.

Pořadí oslovených Partnerů je dáno:

- množinou potenciálních vlastníků dokumentu,
- jejich schopností zvolenou službu poskytnout (dle nastavení nabídky služeb v profilu),
- funkcí vyvažování zátěže.

Součástí systému je i formulář manuální objednávky, který není vázán na nalezení dokumentu ve výše zmíněném zdroji. Spolupracující instituce, jejíž čtenář či pracovník takový Požadavek do systému zadal, je povinna ověřit dostupnost dokumentu na území ČR a rozhodnout o způsobu vyřízení.

## 3.4 Úhrada realizovaných služeb

Úhrada plateb probíhá odpočtem z Finančního konta. Více k platbám v kap. 6 tohoto provozního řádu.

# 4. Základní prvky ZÍSKEJ

## 4.1 Spolupracující instituce

### 4.1.1 Definice

**Spolupracující instituce** je právnická osoba, která uzavře s NTK *Smlouvu o poskytování a využívání služeb ZÍSKEJ, Smlouvu o ochraně osobních údajů a jejich zpracování a uchování v ZÍSKEJ* a má přidělenou siglu.

V závislosti na míře spolupráce se ZÍSKEJ může být v pozici Partnera (dodavatel i odběratel služeb) či Klienta (odběratel služeb).

### 4.1.2 Základní práva a povinnosti Spolupracující instituce

Spolupracující instituce souhlasí s podmínkami poskytování služeb stanovených *Provozním řádem ZÍSKEJ* a *Ceníkem ZÍSKEJ*, které jsou umístěny na [ziskej-info.techlib.cz](http://ziskej-info.techlib.cz).

Zavazuje se:

- dodržovat termíny a ceny stanovené *Provozním řádem ZÍSKEJ* a *Ceníkem ZÍSKEJ*,
- jako Žádající knihovna
  - převzít zodpovědnost za zapůjčený dokument po celou dobu jeho výpůjčky (s výjimkou doby přepravy Českou poštou nebo jiným oficiálním dopravcem),
  - garantovat vrácení zapůjčeného dokumentu v odpovídajícím stavu a termínu požadovaném Dožádanou knihovnou,
  - ručit za škody či ztrátu dokumentu způsobenou jí samou nebo jejím uživatelem,
  - souhlasit s poskytnutím finančního odškodnění, pokud bude dokument poškozen, zničen či ztracen. Tato odpovědnost se nevztahuje na přepravu dokumentu Českou poštou nebo jiným oficiálním dopravcem, pokud nebylo dohodnuto osobní vyzvednutí a vrácení dokumentu;
- jako Dožádaná knihovna
  - splnit Požadavek jí předaný SC ZÍSKEJ ve smluveném termínu.

### 4.1.3 Autorský zákon a další předpisy

Spolupracující instituce jako uživatel služeb ZÍSKEJ se zavazuje nakládat s rozmnoženinami autorských děl, databází a dat získaných prostřednictvím služeb ZÍSKEJ v souladu s autorským zákonem (zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, který

nabyl účinnosti 1. 12. 2000), resp. s podmínkami Kolektivní smlouvy mezi NTK a Dilia platné a účinné od 1. 7. 2019, resp. s licenčními ujednáními s vydavateli elektronických informačních zdrojů a k témuž zaváže své Čtenáře. Využívání služeb ZÍSKEJ se dále řídí obecnými pravidly uvedenými v *Knihovním řádu integrované knihovny společnosti TECH* (dále jen *Knihovní řád*).

## 4.2 Čtenář

Spolupracující instituce zprostředkovává svým Čtenářům dokumenty a kopie z nich prostřednictvím služby ZÍSKEJ na základě registrace. Pokud chce Čtenář službu objednávat sám, musí být registrován v NTK (online registrace při prvním vstupu do systému ZÍSKEJ).

## 4.3 Klient

Klient je Spolupracující instituce, která službu ZÍSKEJ využívá výhradně k uspokojování požadavků svých Čtenářů. Má k dispozici přehled o finančních transakcích v rámci pasivního využívání služeb (jednorázové vklady na konto a úhrady objednaných služeb). Ostatní práva a povinnosti uvedené ve *Smlouvě o poskytování a využívání služeb ZÍSKEJ a Provozním řádu ZÍSKEJ* jsou při využívání ZÍSKEJ závazné pro všechny Spolupracující instituce.

## 4.4 Partner

### 4.4.1 Kdo se může stát Partnerem

Partnerem se může stát kterákoliv instituce evidovaná u Ministerstva kultury České republiky. Účast ve službě ZÍSKEJ je podmíněna vzájemnou spoluprací, dodržováním povinností vyplývajících ze smluvního vztahu s NTK jako SC ZÍSKEJ a poskytováním služeb, které stanoví *Provozní řád ZÍSKEJ* a *Knihovní řád*.

### 4.4.2 Pozice Partnera ve službě ZÍSKEJ

Partner je ve vztahu k službě ZÍSKEJ dodavatelem i odběratelem. Disponuje Finančním kontem se zvláštním režimem, na kterém probíhají finanční transakce nejen v rámci využívání služeb (jednorázové vklady na konto a úhrady objednaných služeb), ale současně jsou zde evidovány závazky NTK jakožto SC ZÍSKEJ vůči Partnerovi za poskytování služeb.

### 4.4.3 Funkce Partnerů

Základní funkcí Partnerů je poskytování dodávacích služeb.

### 4.4.4 Povinnosti Partnerů

- Povinností Partnera je aktivní dodávání informací o dokumentech vlastněných knihovnou do Centrálního portálu knihoven (CPK) či do Souborného katalogu ČR (SK ČR).

- Partner, který se ve svém Profilu správce zaváže poskytovat služby na základě Požadavků SC ZÍSKEJ je povinen zajistit poskytování služeb ve lhůtách a cenách daných *Provozním řádem ZÍSKEJ* a *Ceníkem ZÍSKEJ*, které jsou vystaveny na [ziskej-info.techlib.cz](http://ziskej-info.techlib.cz), a dodržovat i ostatní ustanovení *Knihovního řádu*.
- Ochrana a nakládání s osobními údaji Čtenářů či kontaktních osob, které by mohly být spolu s Objednávkou služby předány k vyřízení Spolupracující instituci jako třetí straně, se řídí platnými předpisy českého právního řádu a *Smlouvou o ochraně osobních údajů a jejich zpracování a uchování v systému ZÍSKEJ*.

## 4.5 Servisní centrum ZÍSKEJ

### 4.5.1 SC ZÍSKEJ

NTK je jako SC ZÍSKEJ administrátorem a provozovatelem služby ZÍSKEJ, a zároveň jedním z Partnerů. Funkce SC ZÍSKEJ zajišťuje NTK ze svých vlastních zdrojů.

### 4.5.2 Základní funkce SC ZÍSKEJ

Základními funkcemi SC ZÍSKEJ jsou:

- administrace služby ZÍSKEJ,
- vedení a správa uživatelských kont,
- generování přístupových údajů pro Správce Spolupracující instituce,
- poskytování služeb,
- dozor nad provozem služby (kontrola dodržování lhůt, kvality služeb),
- reklamační centrum,
- zajištění a provoz dalších souvisejících technologií a agend (distribuce Požadavků, vedení finančních kont, podklady pro účetnictví, doplňování kont uživatelů, dohled nad čerpáním částek z účtů, statistické přehledy, technické zajištění a podpora apod.).

## 5. Zdroje dat ZÍSKEJ

Zdrojem dat pro poskytování služby ZÍSKEJ jsou fondy Spolupracujících institucí, kde jsou uvedeny informace o jednotlivých titulech. Primárním zdrojem je Centrální portál knihoven (CPK) na adrese [knihovny.cz](http://knihovny.cz).

## 6. Služby ZÍSKEJ

### 6.1 Služby dodávání dokumentů

Služby dodávání dokumentů jsou zprostředkovávány prostřednictvím uživatelských profilů ve službě ZÍSKEJ. Služby se objednávají prostřednictvím formuláře u konkrétního vybraného titulu nebo formuláře bez návaznosti na konkrétní dokument.

Zvláštní část služeb tvoří meziknihovní služby definované zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (tzv. knihovní zákon) a návaznými prováděcími předpisy. Meziknihovní služby, které objednává v zastoupení Čtenáře Spolupracující instituce, jsou hrazeny ze záloh složených touto Spolupracující institucí na Finanční konto v NTK.

Služby dodávání dokumentů jsou poskytovány dle *Ceníku ZÍSKEJ*.

#### 6.1.1 Meziknihovní výpůjční služby (MVS)

##### a) Objednávka dokumentu nalezeného v ZÍSKEJ

Prostřednictvím služby ZÍSKEJ může Žádající knihovna pro svého Čtenáře objednat dokument, který najde ve Zdrojích dat (viz bod 5 tohoto provozního řádu) a který se v jejím fondu nenachází či je dlouhodobě nedostupný. Objednávkový formulář je předvyplněn přímo službou ZÍSKEJ.

##### b) Objednávka dokumentu nenalezeného v ZÍSKEJ

Pokud pracovník Žádající knihovny požadovaný dokument ve Zdrojích dat nenalezne, využije k objednání MVS v systému tzv. prázdný formulář, kam vypíše potřebné bibliografické údaje.

#### 6.1.2 Meziknihovní reprografická služba (MRS)

Žádající knihovna může pro svého Čtenáře objednat kopii dokumentu, který se v jejím fondu nenachází či je dlouhodobě nedostupný. MRS může být nabízena ve formě papírové či elektronické kopie. Služba ZÍSKEJ zajistí předání Požadavku Dožádané knihovně, která je povinna zajistit vyřízení Požadavku v obvyklém termínu. Pokud tato knihovna dokument, ze kterého jsou kopie požadovány, nemá, je povinna to neprodleně oznámit SC ZÍSKEJ. SC ZÍSKEJ následně zajistí buď předání Požadavku další knihovně nebo oznámí Žádající knihovně, že službu není možné poskytnout a nabídne jinou variantu zajištění.

#### 6.1.3 Reprografická kopie (REP)

Čtenář si může objednávat kopie z titulu nalezeného ve zdrojích ZÍSKEJ sám. REP může být nabízena ve formě papírové či elektronické kopie. Služba ZÍSKEJ zajistí předání Požadavku knihovně, která je povinna zajistit vyřízení Požadavku v obvyklém termínu. Pokud knihovna dokument, ze kterého jsou kopie požadovány, nemá, je povinna to neprodleně SC ZÍSKEJ oznámit. SC ZÍSKEJ následně oznámí Čtenáři, že službu není možné poskytnout a nabídne jinou variantu zajištění, např. MRS.

#### 6.1.4 Mezinárodní meziknihovní výpůjční a reprografická služba (MMVS a MMRS)

Žádající knihovna může pro svého Čtenáře objednat dokument, který nelze dohledat ve fondu žádné z českých institucí či je dlouhodobě nedostupný, a to prostřednictvím mezinárodních meziknihovních služeb nabízených v ZÍSKEJ.

Objednávání dokumentů ze zahraničních knihoven a institucí se řídí platnými předpisy pro oblast mezinárodních meziknihovních služeb (zejména vyhláška Ministerstva kultury č. 88/2002 Sb. k provedení zákona č. 257/2001 Sb., knihovního zákona).

### 6.2 Způsoby dodání a lhůty vyřízení Požadavků

Typ služby	Způsob dodání	Rychlost standardní
MVS	poštou/osobní vyzvednutí	24-96 prac. hodin
MRS	dle Objednávky	24-96 prac. hodin
REP	dle Objednávky	24-96 prac. hodin
MMS	dle zahraniční instituce	není zaručena

Na straně Dožádané knihovny jsou Požadavky standardně vyřizovány do 24 pracovních hodin od akceptace, v odůvodněných případech až do 72 pracovních hodin (u dokumentů, které má dožádaná knihovna uložené v depozitáři, tj. mimo své hlavní sídlo, se může lhůta pro vyřízení prodloužit až na 96 pracovních hodin). Jedná se o dobu do předání přepravci, příp. přípravy k vyzvednutí při osobním předání.

### 6.3 Zpracování Požadavku

#### 6.3.1 Objednávka

Objednávka vždy musí obsahovat:

- údaje o titulu,
- specifikaci požadované služby pro dodávání dokumentů.

Před potvrzením Objednávky pracovník Žádající knihovny ověří:

- čtenáře ve své uživatelské databázi,
- správnost citace,
- skutečnost, že se daný titul nenachází ve fondu Žádající knihovny nebo je dlouhodobě nedostupný.

Pokud chce Žádající knihovna požadovanou službu od jiné Dožádané knihovny, může svou Objednávku pozastavit (stornovat), a to pouze tehdy, dokud je u dané Objednávky status NOVÉ nebo VE ZPRACOVÁNÍ.

#### 6.3.2 Specifikace Požadavku

Požadavek je u Dožádané knihovny vždy specifikován objednacím číslem, které generuje služba ZÍSKEJ.

### 6.3.3 Výběr Dožádané knihovny

Pokud dokument vlastní více knihoven, určí Dožádanou knihovnu algoritmus ZÍSKEJ zohledňující vyvážené rozdělování Požadavků; jako alternativu ZÍSKEJ nabízí možnost manuálního výběru pořadí pracovníkem Žádající knihovny a to z množiny Dožádaných knihoven, které dokument podle dostupných informací vlastní. SC ZÍSKEJ pak osloví Dožádanou knihovnu podle preferencí uvedených v Objedávce. Rovněž je možné zaslat Objedávku manuálně zvolené Dožádané knihovně.

### 6.3.4 Zpracování Požadavku v Dožádané knihovně

#### Přijetí Požadavku

SC ZÍSKEJ přidělí Dožádané knihovně Požadavek, který je povinna do 24 hodin v rámci pracovních dnů přijmout (status Objedávky se změní z NOVÝ na VE ZPRACOVÁNÍ). Dožádaná knihovna pošle dokument poštou na adresu Žádající knihovny nebo připraví dokument k vyzvednutí. V ZÍSKEJ uvede detaily k výpůjčce (při osobním předání, např. místo a do kdy je dokument k vyzvednutí, dále termín vrácení zpět do Dožádané knihovny, cenu).

#### Přijetí Požadavku s podmínkou

Pokud standardnímu vyřízení brání nějaké překážky, přijme Dožádaná knihovna Požadavek s podmínkou. Důvodem pro přijetí Požadavku s podmínkou může být např. vyšší cena poptávané služby, delší doba vyřízení oproti běžným lhůtám, jiné vydání než uvedené v Požadavku, zkrácená výpůjční lhůta či skutečnost, že dokument je určen pouze k prezenčnímu studiu.

#### Zamítnutí Požadavku

Pokud není Dožádaná knihovna schopna Požadavek vyřídit, zamítne jej. Důvodem pro zamítnutí Požadavku může být např. nedostatečná citace, podle níž nedokáže Dožádaná knihovna dokument identifikovat, nebo skutečnost, že dokument je momentálně nedostupný nebo není využitelný pro meziknihovní výpůjčku.

SC ZÍSKEJ zajistí službu stejné kvality u jiné Dožádané knihovny pouze v případě, že bylo Žádající knihovnou předvoleno více knihoven a dokument je v nich stále k dispozici. V opačném případě nebo v situaci, kdy je důvodem zamítnutí nedostatečná citace, se Požadavek vrací zpět Žádající knihovně. Ta pak rozhodne o dalším postupu (ověření a doplnění citace, nové vyslání Požadavku).

#### Odebrání Požadavku

Pokud Dožádaná knihovna nebude na Požadavek do 24 pracovních hodin reagovat, dostane na e-mail uvedený v jejím profilu upozornění. Vyřízení Požadavku bude urgovat i SC ZÍSKEJ.

Po dalších 24 hodinách v rámci pracovních dnů bez odezvy SC ZÍSKEJ po dohodě se Žádající knihovnou Požadavek odebere a předá k vyřízení jiné Dožádané knihovně nebo vrátí zpět do Žádající knihovny k dalšímu rozhodnutí. Vzniklé náklady budou v plné výši připsány na vrub Dožádané knihovny, již byl Požadavek odebrán.



## Prodloužení výpůjční doby

Požadavek na prodloužení výpůjční lhůty předává Žádající knihovna Dožádané knihovně prostřednictvím služby ZÍSKEJ, kde je i informována o rozhodnutí Dožádané knihovny.

## 6.4 Storno

Žádost o storno Objednávky lze podat do doby, než získá v Dožádané knihovně status VYŘÍZENO. Iniciátorem může být Čtenář prostřednictvím ZÍSKEJ, nebo Čtenář požádá o storno Žádající knihovnu jinou cestou; proces storna Objednávky může zahájit i Žádající knihovna sama. Postup probíhá stejně, liší se pouze podle toho, v jakém stavu je vyřizování Požadavku v Dožádané knihovně.

### 6.4.1 Stav NOVÝ, PŘIJATO S PODMÍNKOU

Bez ohledu na iniciátora je Objednávka automaticky stornována a uzavřena ve stavu NOVÝ a PŘIJATO S PODMÍNKOU, a to v obou knihovnách. V uvedeném případě není požadována žádná platba.

### 6.4.2 Stav VE ZPRACOVÁNÍ

V tomto stavu je nutná intervence pracovníků obou knihoven.

Bez ohledu na iniciátora žádosti o storno musí pracovník Žádající knihovny posoudit stav zpracování Požadavku. Podle toho buď

- a) Čtenáři jeho žádost zamítne nebo – pokud je iniciátorem Žádající knihovna sama – žádost o storno vůbec neuplatní, anebo
- b) předá žádost o storno SC ZÍSKEJ, které ji předá Dožádané knihovně k dalšímu rozhodnutí. Pracovník Dožádané knihovny posoudí stav zpracování Požadavku a buď
  - a) ŽÁDOSTI O STORNO vyhová a Požadavek stornuje bez úplaty, anebo
  - b) pokud Dožádaná knihovna na vyřízení Požadavku již vynaložila nezanedbatelné náklady, ŽÁDOST O STORNO zamítne a Požadavek dokončí.

## 6.5 Reklamace služeb

### 6.5.1 Vyloučení odpovědnosti

SC ZÍSKEJ pro Čtenáře nebo pro Žádající knihovnu organizuje a odpovídá za proces dodání dokumentu / sdílení fondu. Přitom

- SC ZÍSKEJ nenesे žádnou odpovědnost za včasné a řádné vrácení vypůjčeného díla v bezvadném stavu, to je odpovědností žádající instituce,
- díla jakož i rozmnoženiny děl, databází a dat jsou v rámci této služby poskytovány bez jakékoliv záruky za jejich věcnou vhodnost pro zamýšlený účel, za obsahovou správnost, přesnost a úplnost.

## 6.5.2 Reklamace služeb Čtenářem

Čtenář je oprávněn reklamovat službu, pokud nebyla provedena v požadované lhůtě, rozsahu, kvalitě či byl dodán nesprávný dokument, a to do sedmi pracovních dnů od vyřízení služby.

Systém Požadavek na reklamaci (tzn. reklamovanou Objednávku včetně textu reklamace) předá jednak Žádající knihovně, jednak informaci o vzniklé události doručí SC ZÍSKEJ.

Žádající knihovna posoudí ve spolupráci se Čtenářem míru oprávněnosti reklamace a to do tří pracovních dnů od doručení Požadavku na reklamaci. Pro posouzení oprávněnosti je nutná součinnost se Čtenářem, který je povinen na vyžádání dodat do dvou pracovních dnů reklamovaný materiál Žádající knihovně k posouzení.

Žádající knihovna může Požadavek na reklamaci zamítnout z následujících důvodů:

- objednaná služba byla dodána v obvyklé kvalitě a lhůtě stanovené *Provozním řádem ZÍSKEJ*,
- dodaný dokument odpovídá citaci uvedené v Objednávce včetně rozsahu,
- dokument nebylo možno dodat v požadované kvalitě a Čtenář byl o této skutečnosti předem informován,
- vyšší cena, na niž byl Čtenář předem upozorněn.

Při zamítnutí reklamace Čtenáře Žádající knihovnou má Čtenář právo podat námitku proti neuznané reklamaci k SC ZÍSKEJ.

Reklamaci je možno řešit těmito způsoby:

- oprava dodaného dokumentu (doplnění chybějící, nebo vadné části dokumentu, popř. poskytnutí správného dokumentu),
- zrušení objednávky a následné vrácení celého poplatku za službu.

Pokud je Požadavek na reklamaci uznán Žádající knihovnou jako oprávněný, dohodne se Čtenářem formu nápravy a předá jej s touto informací SC ZÍSKEJ k dalšímu vyřízení. Veškeré finanční transakce, které byly provedeny v souvislosti s vyřízením této Objednávky, budou z popudu SC ZÍSKEJ anulovány pouze tehdy, pokud si Čtenář nové plnění služby nepřeje či se Žádající knihovna rozhodne pro poskytnutí náhradního plnění oslovit prostřednictvím služby ZÍSKEJ jinou knihovnu.

V ostatních případech se Dožádané knihovně, která Požadavek vyřizovala, v přehledu Požadavků znovu zobrazí reklamovaný Požadavek (se stejným ID), jenž bude mít kromě statusu VYŘÍZENO nově příznak reklamace. V reklamační notifikaci zaslané do Dožádané knihovny jménem SC ZÍSKEJ bude uvedena též požadovaná forma nápravy. Celková lhůta pro vyřízení reklamace včetně případné finanční kompenzace Čtenáři je 30 dnů počínaje následujícím dnem od podání žádosti. SC ZÍSKEJ kontroluje v celém procesu nejen přijetí reklamace, ale zároveň lhůtu i kvalitu vyřízení reklamace a zajišťuje případné finanční dorovnání na finančních kontech zúčastněných stran.

Pokud by reklamace nebyla vyřízena v požadované kvalitě, lhůtě či rozsahu nebo Dožádaná knihovna nedodala přesně požadovaný dokument, je SC ZÍSKEJ povinno zajistit nápravu dodáním služby z jiného zdroje uvnitř nebo mimo ZÍSKEJ. Náklady na takové zajištění služby budou účtovány v plné výši (včetně manipulačního poplatku dle *Ceníku ZÍSKEJ*) knihovně, která reklamaci nevyřídila včas nebo ji vyřídila chybně.

### 6.5.3. Reklamace zadaná Žádající knihovnou

Žádající knihovna může reklamovat službu dodanou SC ZÍSKEJ, pokud při kontrole dodané služby zjistí nedostatky oproti původně požadovanému stavu:

- byl dodán jiný dokument,
- byl dodán poškozený či neúplný dokument,
- cena,
- dokument dodán nebyl,

a to **do sedmi pracovních dnů od vyřízení služby.**

Využije k tomu Žádost o reklamaci přímo v Objednávce, kde uvede i požadovanou formu nápravy, kterou je:

- oprava Objednávky (doplnění chybějící, nebo vadné části dokumentu, popř. poskytnutí správného dokumentu, vyúčtování správné ceny),
- zrušení objednávky a následné vrácení celého poplatku za službu.

SC ZÍSKEJ předá žádost Dožádané knihovně, která Objednávku vyřizovala. Dožádaná knihovna reklamaci vyřídí ke spokojenosti Žádající knihovny, v odůvodněných případech ji může zamítnout. V případě neuznané reklamace má Žádající knihovna možnost podat námitku proti neuznané reklamaci SC ZÍSKEJ.

Dozor nad dodržáním termínů a kvalitně provedenou nápravou má SC ZÍSKEJ.

Pokud bude Žádající knihovna spokojena s formou nápravy, informuje o tom SC ZÍSKEJ a to provede i případnou finanční opravu, pokud je s reklamací svázána.

V případě chybně uvedené částky za vyřízenou službu SC ZÍSKEJ prověří oprávněnost reklamace a poté ve Finančních kontech Žádající i Dožádané knihovny upraví účtované částky.

Reklamace spojená s finančním dorovnáním, tj. přesuny částek v rámci Finančních kont zákazníků NTK (ať již se jedná o celkovou částku za reklamovanou službu či její poměrnou část), jsou vázány na Reklamační řád NTK, který je součástí Knihovního řádu.

**Reklamace musí být vyřízena do 30 dnů od podání žádosti.**

### 6.5.4 Reklamace zadaná Dožádanou knihovnou

Pokud Dožádaná knihovna reklamuje nevrácení zapůjčeného dokumentu nebo vrácení jiného či poškozeného dokumentu, bude SC ZÍSKEJ Dožádané knihovně s reklamací nápomocno. Hmotnou odpovědnost nese Žádající knihovna, která se zaručuje v takovém případě Dožádané knihovně nahradit vzniklou škodu.

### 6.5.5 Postup v případě, kdy jedna ze stran nesouhlasí s reklamací

Pokud by reklamace nebyla vyřízena v požadované kvalitě, lhůtě či rozsahu nebo by Dožádaná knihovna nedodala přesně požadovaný dokument, je SC ZÍSKEJ povinno zajistit nápravu do 30 dnů dodáním služby z jiného zdroje uvnitř nebo mimo ZÍSKEJ. Náklady na takové zajištění služby budou účtovány v plné výši

(včetně manipulačního poplatku dle *Ceníku ZÍSKEJ*) knihovně, která reklamaci nevyřídila včas nebo ji vyřídila chybně.

Spolupracující instituce berou na vědomí, že pokud jedna ze stran včetně Čtenáře nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení, je nejvyšším arbitrem ve sporu SC ZÍSKEJ a jeho rozhodnutí se zavazují akceptovat.

## 7. Finanční transakce v ZÍSKEJ

### 7.1 Výdaje

#### 7.1.1 Struktura výdajů Spolupracujících institucí

Výdaji Spolupracující instituce se rozumí úhrady realizovaných Objednávek a Požadavků.

#### 7.1.3 Přečerpání prostředků na kontě

Žádná ze Spolupracujících institucí nemá možnost přečerpat prostředky na svém Finančním kontě zřízeném v NTK.

#### 7.1.4 Doplnění finančního konta

Doplnění Finančního konta Spolupracující instituce i Čtenáře lze realizovat několika způsoby:

- bankovním převodem na účet NTK (č. ú. 20001-8032031/0710; KS 0308; VS 2222; SS ID Čtenáře-Spolupracující instituce),
- platbou v hotovosti na pokladně NTK,
- dobitím on-line platební kartou (pouze pro Čtenáře),
- platební kartou na pokladně v NTK (pouze pro Čtenáře).

Zůstatek na výdajovém kontě nesmí přesáhnout částku 20 000 Kč u Spolupracující instituce a 3 500 Kč u Čtenáře.

#### 7.1.5 Převedení zálohové částky zpět na bankovní konto spolupracující knihovny

Zálohovou částku vloženou na Finanční konto Spolupracující instituce je možné kdykoli na základě žádosti převést zpět na její bankovní účet s tím, že na kontě zůstane minimální částka ve výši 100 Kč jako záloha na objednané služby.

### 7.2 Příjmy

#### 7.2.1 Princip evidence částek za poskytnuté služby v ZÍSKEJ

Částka za dodanou službu bude připsána Partnerovi jako pohledávka vůči NTK; na straně NTK pak bude částka zaevidována jako dluh vůči Partnerovi.

## 7.2.2 Finanční vyrovnání mezi SC ZÍSKEJ a Partnery

Finanční vyrovnání mezi SC ZÍSKEJ a Partnery se provádí tak, že Partner zašle SC ZÍSKEJ fakturu na částku za poskytnuté služby v požadovaném období. Na faktuře Partner uvede standardizovaný text *Za poskytnuté služby v rámci ZÍSKEJ za období od do vám fakturujeme částku x Kč*. Podklady k fakturaci Partner vygeneruje ve službě ZÍSKEJ na základě zadaných parametrů (zvolené období, druh služby) a to jednak souhrnně, jednak vygenerováním seznamu jednotlivých položek. Po kontrole faktury pracovníky SC ZÍSKEJ převede NTK požadovanou částku na bankovní účet Partnera a v systému se u proplacených položek zaeviduje datum proplacení. Finanční vyrovnání lze bezplatně realizovat maximálně jednou měsíčně, častější vyrovnání je zatíženo manipulačním poplatkem, který se odečte z Finančního konta.

## 7.3 Sankce

### 7.3.1 Nedodání služby včas

Pokud Dožádaná knihovna nedodá objednanou službu včas nebo vůbec bez udání závažného důvodu, který jí bránil v poskytnutí služby, a SC ZÍSKEJ bude muset objednanou službu zajistit jinak, je tato Dožádaná knihovna povinna uhradit náklady na náhradní vyřízení objednané služby. Příslušnou částku pokrývající náklady odečte SC ZÍSKEJ z Finančního konta Dožádané knihovny jako by šlo o běžné poskytnutí služby ZÍSKEJ.

### 7.3.2 Nevrácení dokumentu včas

Pokud není dokument vrácen v požadovaném termínu, platí Žádající knihovna zpozděné dle *Ceníku ZÍSKEJ*.

### 7.3.3 Porušení povinností a pravidel

Pokud Spolupracující instituce opakovaně porušuje povinnosti a pravidla stanovená *Smlouvou o poskytování a využívání služeb ZÍSKEJ, Knihovním řádem společnosti TECH a Provozním řádem ZÍSKEJ* (vč. všech příloh), vyhrazuje si NTK právo odstoupit od smlouvy a ukončit Spolupracující instituci registraci v NTK, resp. v systému ZÍSKEJ.

## 8. Přílohy

Nedílnou součástí *Provozního řádu ZÍSKEJ* je *Ceník ZÍSKEJ*, který je vystaven na webové stránce **ziskej-info.techlib.cz**.

## 9. Platnost

Tento Provozní řád ZÍSKEJ nabývá účinnosti dnem 1. 8. 2019.