



Símvist - Skilmálar

1. Efni og gildissvið

- 1.1. Þessir skilmálar („skilmálar“) gilda um þjónustu Símans hf., kt. 460207-0880, Ármúla 25, 108 Reykjavík (einnig vísað til „þjónustusala“) í tengslum við veitingu þjónustu um Símvist samkvæmt þjónustusamningi við viðskiptavin (einnig vísað til „þjónustukaupa“).
- 1.2. Með undirritun undir þjónustusamning er þjónustukaupi jafnframt að samþykkja þessa skilmála og skulu þeir skoðast sem hluti af þjónustusamningi.
- 1.3. Undir þjónustuna Símvist falla nokkrir þjónustupættir, sbr. grein 2 í skilmálum þessum. Skilmálarnir gilda því aðeins eftir því sem við á og eftir því hvaða þjónustupætti þjónustukaupi kaupir hjá þjónustusala hverju sinni.

2. Þjónustupættir Símvistar

- 2.1. Símvist er „símkerfa-, samskipta- og samvinnulausn“ sem getur staðið saman af vélbúnaði sem þjónustukaupi kaupir eða leigir af þjónustusala, og/eða hugbúnaðarlausn sem þjónustusali endurselur frá Cisco og nefnist Webex.
- 2.2. Í köflum 3-4 er nánar fjallað um þann búnað er þjónustusali getur boðið sem hluta af Símvistinni en kafla 5 varðar Webex hugbúnaðinn. Þá er í kafla 6 fjallað um hljóðritun, sem þjónustukaupi getur valið sem hluta af þjónustunni, hvort sem símkerfi þjónustusala byggir á vélbúnaði eða hugbúnaði.

3. Símkerfi og upptökukerfi

3.1. Innleiðing

- 3.1.1. Þjónustukaupi ábyrgist gæði og virkni net- og lagnakerfis síns ásamt aðgengi að því. Kjósi hann að fá úttekt á ástandi þess getur þjónustusali unnið þá vinnu á kostnað þjónustukaupa á grundvelli sérstakrar beiðni þar að lútandi. Þjónustusali mun þá leggja fram verkáætlun vegna úrbóta sem ráðast þarf í áður en uppsetning símkerfis og/eða upptökukerfis hefst. Þjónustukaupi getur óskað eftir því að verkið verði unnið af þjónustusala eða haft samband við þriðja aðila. Þjónusta vegna innleiðingar er gjaldfærð skv. gildandi verðskrá þjónustusala hverju sinni.

3.2. Uppsetning

- 3.2.1. Vinna vegna miðlægrar uppsetningar og stillinga fyrir þá þjónustu sem þjónustukaupi hefur óskað eftir er unnin eins og kostur er áður en þjónustusali



mætir eftir atvikum á vettvang hjá þjónustukaupa. Tiltekin vinna þjónustusala sem snýr að uppsetningu fyrirtækisins í miðlægum kerfum þjónustusala nefnist stofnverð.

3.2.2. Vinna við forritun á símtækjum, uppsetningu á endabúnaði þjónustukaupa, uppsetning tölvusíma og viðmótum þjónustunnar og aðlögun að hans upplýsingatækniumhverfi er unnin í tímavinnu og er gjaldfærð skv. gildandi verðskrá þjónustusala hverju sinni. Það sama á við um vinnu við um uppsetningu notenda (símanúmera í upptöku), skilgreiningu á réttindum og aðgangi, kennslu á vefviðmót lausnar og aðlögun að upplýsingatækniumhverfi þjónustukaupa.

3.2.3. Síminn ábyrgist ekki uppsetningu tækis sem keypt er af þriðja aðila. Við enduruppsetningu á tækinu geta komið upp aðstæður þar sem hugbúnaðaruppfærsla (e. firmware) misferst. Komi þær aðstæður upp (e. firmware recovery) getur reynst nauðsynlegt að hafa samband við söluaðila tækisins. Allur kostnaður vegna þessara aðgerða eru ábyrgð þjónustukaupa.

3.3. Kennsla á símkerfi og upptökukerfi

3.3.1. Þjónustukaupi fær aðgang að umsjónarmannaviðmóti símkerfisins auk þess sem helstu leiðbeiningar sem fylgja kerfinu eru að finna á rafrænu formi á heimasíðu þjónustusala, www.siminn.is. Við uppsetningu upptökukerfis fer fram kennsla á viðmót kerfisins. Ef þörf er á frekari kennslu er hægt að fá sérfræðing frá þjónustusala til þess að halda námskeið og svara spurningum þjónustukaupa. Þjónustukaupi greiðir fyrir alla kennslu skv. gildandi verðskrá þjónustusala hverju sinni. Síminn áskilur sér rétt til þess að leita til verktaka til þess að sjá um viðbótarkennslu fyrir þjónustukaupa.

3.4. Formleg afhending símkerfis og upptökukerfis

3.4.1. Þegar þjónustusali hefur sett upp sím- og/eða upptökukerfið skv. tilboði og lokið kennslu telst afhendingu lokið. Þá staðfestir þjónustukaupi að afhending hafi farið fram. Auk þess getur þjónustukaupi óskað eftir því að fá upplýsingar um endanlegan stofnkostnað að afhendingu lokinni. Að lokinni afhendingu tekur við almennur rekstur á sím- og/eða upptökukerfinu og hefur þjónustukaupi þá aðgang að Fyrirtækjaþjónustu Símans, eins og nánar er mælt fyrir um í þjónustusamningi.

3.5. Umsjónarmaður þjónustukaupa með símkerfi: Þjónustukaupa býðst að fá umsjónarmannaaðgang að vefumhverfi símkerfisins hjá þjónustusala. Þar getur umsjónarmaður þjónustukaupa framkvæmt smávægilegar aðgerðir á borð við



nafnabreytingu, stýrt hringiflutningum og bætt notendum inn í fyrirfram stofnaða hringihópa. Allar aðgerðir sem framkvæmdar eru af umsjónarmanni eru á ábyrgð þjónustukaupa og taka gildi um leið og þær eru vistaðar.

3.6. Búnaður símkerfis

3.6.1. 3.6.1 Ef upp koma bilanir í símtæki eða öðrum notendabúnaði, standa þjónustukaupa tveir kostir til boða af hálfu þjónustusala:

- Þjónustukaupi kemur með eða sendir símtækið í móttöku þjónustusala í Ármúla 25. Þjónustusali hefur samband við þjónustukaupa þegar viðgerð á bilaða símtækinu er lokið. Er þjónustukaupa þá velkomið að sækja símtækið á sama stað og því var skilað. Þessi leið er án kostnaðar fyrir þjónustukaupa, en almennir skilmálar um ábyrgð á notendabúnaði gilda um þann viðgerðarkostnað sem gæti fallið til.
- Þjónustukaupi óskar eftir því að þjónustusali sjái um að skipta út hinu bilaða tæki, þ.e. komi á staðinn og skipti út símtækinu. Þá er skrifuð út verkbeiðni sem fer í bilanabiðröð hjá þjónustusala. Þjónustukaupi greiðir fyrir þessa vinnu eins og önnur verk og fær því rúkkun fyrir akstur og tímavinnu í samræmi við gjaldskrá þjónustusala hverju sinni.

3.6.2. Ábyrgð á notendabúnaði gildir í 1 ár frá og með uppsetningu á búnaði. Þjónustusali skal reyna eftir fremsta megni að verða þjónustukaupa út um lánsbúnað á meðan á viðgerð stendur, að því gefnu að lánsbúnaður sé til.

4. Leiga á endabúnaði

- 4.1. Þjónustukaupi ber fulla ábyrgð á allri notkun henni tengdri og annarri þjónustu sem veitt er í tengslum við hana.
- 4.2. Óheimilt er að tengja annan notendabúnað við kerfi þjónustusala en búnað sem uppfyllir kröfur 61. og 65. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 og ber CE-merkingu því til staðfestingar.
- 4.3. Þjónustukaupi ber ábyrgð á búnaði sem er í eigu þjónustusala, meðan hann hefur búnaðinn undir höndum. Þjónustukaupa er skylt að fara vel og gætilega með slíkan búnað er hann hefur til afnota og er bótaskyldur vegna skemmda og viðgerða á búnaði sem ekki stafa af eðlilegu sliti, svo og ef búnaður glatast úr hans vörslu. útg. 1.0 – 1.11.2021 3 Ábyrgð þjónustukaupa á búnaði lýkur er hann skilar honum á ný til þjónustusala. Skili þjónustukaupi endabúnaði til þjónustusala í ónothæfu ástandi eða í þannig ástandi að mati þjónustusala að ekki er unnt að leigja hann á ný sökum illrar meðferðar, skal þjónustukaupi greiða þjónustusala upphæð sem nemur verði búnaðarins á þeim tíma er hann var afhentur.
- 4.4. Óheimilt er að endurlána, selja eða veita þriðja aðila aðgang að búnaði í eigu þjónustusala.



- 4.5. Þjónustukaupa er óheimilt að taka búnað í eigu þjónustusala í sundur eða stuðla að nokkrum breytingum á vél- eða hugbúnaði sem honum fylgir. Undanskildar eru hugbúnaðaruppfærslur sem sóttar eru til eða sendar af þjónustusala.
- 4.6. Að ósk þjónustusala eða við uppsögn áskriftar er notanda skylt að skila inn endabúnaði í leigu sem hann hefur til afnota. Ef endabúnaði er ekki skilað verður áfram gjaldfært mánaðarlegt leigugjald samkvæmt gildandi verðskrá þjónustusala, þar til honum er skilað til þjónustusala. Þjónustukaupa er heimilt að segja upp samningi áður en hann rennur út, enda geri hann það skv. ákvæði um riftun samnings og greiðir þjónustusala kr. 5.000 fyrir hvern endabúnað.

5. Webex hugbúnaðarlausn

- 5.1. Webex hugbúnaðarlausn (einnig vísað til „lausnarinnar“) er skýjaþjónusta sem þjónustusali endurselur frá Cisco. Hugbúnaðarlausnina er hægt að nota fyrir tölvur og snjalltæki og samanstendur hún af mismunandi virkni, m.a. símtölum, skilaboðum, hljóð- og myndfundum sem og samnýtingu skjala.
- 5.2. Allur hugverkaréttur að Webex hugbúnaðarlausninni tilheyrir Cisco eða leyfisveitendum Cisco sem veitt hafa Cisco rétt til notkunar á einstökum hlutum lausnarinnar. Skilmálar þessir hafa ekki í för með sér neins konar yfirfærslu á slíkum hugverkarétti til þjónustukaupa en gegn greiðslu þóknunar fær þjónustukaupi á grundvelli skilmála þessara óframseljanlegt (hvort sem er í heild eða hluta) leyfi til notkunar á hugbúnaðinum á samningstíma. Öll notkun þjónustukaupa á hugbúnaðinum er þó jafnframt háð því að hún sé í samræmi við gildandi lög og leyfisskilmála Cisco sem aðgengilegir er á vefsíðu þess, www.cisco.com/go/eula. Með samþykki á skilmálum þessum telst þjónustukaupi jafnframt hafa samþykkt skilmála Cisco.
- 5.3. Að því marki sem ófrávíkjanleg lög koma ekki í veg fyrir slíkt er þjónustukaupa óheimilt að afrita, leyfa fleiri notendum afnot af lausninni en samningur aðila kveður á um, breyta, þýða, brjóta niður eða bakhanna (e. reverse engineering) lausnina. 5.4 Í þeim tilgangi að geta veitt þjónustuna sem felst í lausninni, í tengslum við hýsingu á þeim gögnum sem safnast með notkun á lausninni og tæknilega aðstoð er þjónustusala annars vegar og Cisco hins vegar nauðsynlegt að vinna með persónuupplýsingar sem tilheyra þjónustukaupa, sbr. nánar kafla 7 í skilmálum þessum.

6. Hljóðritun



- 6.1. Í kafla 6 í skilmálum þessum hafa eftirtalin orð þá merkingu sem greinir hér að neðan
- „Símkkerfi“: símsstöð eða símkkerfi, hvort heldur sem er vélbúnaður eða hugbúnaður, sem tengist þjónustunni.
 - „Endabúnaður upptöku“: upptökuþjónn, hvort heldur sem er vélbúnaður eða hugbúnaður, sem tengist þjónustunni, hvort heldur hann sé staðsettur í hýsingarrými þjónustusala eða hjá aðila sem starfar á vegum og á ábyrgð þjónustusala.
 - „Gagnagrunnur upptöku“: gagnagrunnsþjónn, sem heldur utan um hljóðskrár þjónustunnar.
 - „Aðgengi“: aðgengi að hljóðskrár þjónustu í gagnagrunni upptöku hjá þjónustusala eða aðila á vegum þess.
 - „Þjónusta“: símtöl sem tekin eru upp í endabúnaði upptöku, eru ýmist send frá Símkkerfi eða Endabúnaði upptöku og eru vistuð sem hljóðskrár inn í gagnagrunni upptöku hjá þjónustusala.
 - „Netlag“: staðarnet og víðnet þjónustukaupa ásamt tengdum netbúnaði, hvort sá búnaður sé beinir, eldveggur, gátt, deilir eða annar búnaður sem er hluti af netlagi þjónustukaupa.
 - „Þjónustuaðili netlags“: sá aðili sem setur upp eða framkvæmir breytingar á netlagi þjónustukaupa.
 - „Þjónustuaðili símkkerfis“: sá aðili sem þjónustar símkkerfi þjónustukaupa og getur framkvæmt breytingar í því.
- 6.2. Þjónustan er í boði fyrir viðskiptavinum með IP símkkerfi og virkt netlag sem er viðhaldið með reglubundnum hætti, hvort heldur af þjónustukaupa sjálfum eða þjónustuaðila netlags.
- 6.3. Við uppsetningu og afhendingu þjónustunnar skal þjónustusali gera nauðsynlegar prófanir til að tryggja að þjónustan sé reiðubúin til notkunar hjá þjónustukaupa. Slíkar prófanir geta náð til þjónustuaðila netlags og þjónustuaðila símkkerfis. Reynast slíkar prófanir umfangsmeiri en þjónustusali ráðgerði getur þjónustusali krafist þjónustukaupa um kostnað við slíkar prófanir sem eru umfram það sem eðlilegt getur talist. Kostnaður við slíkar prófanir ræðst af verðskrá þjónustusala.
- 6.4. Til að tryggja virkni þjónustunnar áskilur þjónustusali sér rétt til þess að leita til þjónustuaðila netlags og þjónustuaðila símkkerfis þjónustukaupa vegna vandamála sem kunna að koma upp í tengslum við þjónustuna. Vinna þjónustusala er á kostnað þjónustukaupa.
- 6.5. Þjónustusali ber ekki undir nokkrum kringumstæðum ábyrgð á uppsetningu endabúnaðar, bilunum eða tjóni sem kann að hljóta af uppsetningu endabúnaðar eða virkni endabúnaðar að einhverju leyti hjá þjónustukaupa, enda sýni þjónustusali fram á að hann hafi gert allar eðlilegar og skynsamlegar ráðstafanir til að tryggja virkni endabúnaðarins.



- 6.6. Allar hljóðskrár sem verða til við veitingu þjónustunnar eru aðeins í umsjá þjónustusala. Eignarhald á þeim er hjá þjónustukaupa.
- 6.7. Hljóðskrár eru vistaðar miðlægt fyrir hönd þjónustukaupa hjá þjónustusala eða aðila á vegum og á ábyrgð Símans í alls 90 daga á gagnagrunni upptöku. Á því tímabili skal þjónustukaupi hafa aðgang að hljóðupptökum í gegnum vefgátt þjónustusala, nema samningi hafi verið sagt upp fyrir þann tíma. Á sama tímabili er þjónustukaupa jafnframt heimilt að hlaða niður hljóðskrám. Í slíkum tilvikum ber þjónustusali enga ábyrgð á meðferð þeirra skráa hjá eða á vegum þjónustukaupa að niðurhali loknu, heldur fellur slík ábyrgð alfarið á þjónustukaupa. Að 90 dögum liðnum frá upptöku skal þeim eytt hjá þjónustusala, nema sérstaklega hafi verið samið um annað.
- 6.8. Sé samningi sagt upp eða rift af hálfu samningsaðila í samræmi við þjónustusamning aðila skal þjónustusali afhenda þjónustukaupa allar hljóðupptökur sem eru varðveittar hjá þjónustusala í samræmi við skilmála þessa eigi síðar en að fjórum vikum liðnum frá uppsögn/riftun samnings, ásamt upplýsingum um aldur upptakanna. Allur kostnaður sem kann að koma til vegna slíkrar afhendingar fellur í hlut þjónustukaupa í samræmi við verðskrá þjónustusala.
- 6.9. Þjónustukaupa er óheimilt að geyma afrit af upptökum lengur en málefnaleg ástæða þykir til, nema með sérstakri heimild stjórnvalda. Þjónustukaupi ber þannig ábyrgð á því að geymslutími á hljóðskrám sé í samræmi við lög, einkum lög nr. 90/2018 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga sem og reglur Persónuverndar nr. 837/2006 um rafræna vöktun.
- 6.10. Geri stjórnvald, á grundvelli sérstakrar lagaheimildar eða dómsúrskurðar, kröfu um aðgengi að gögnum er varða þjónustu þessa fellur kostnaður við slíka kröfu á þjónustukaupa. Slíkar aðgerðir gera verið gerðar með eða án vitneskju þjónustukaupa en þjónustusali mun leitast við að upplýsa þjónustukaupa eins og heimilt er hverju sinni.
- 6.11. Ábyrgð þjónustusala
 - 6.11.1. Þjónustusali skal eftir fremsta megni tryggja að þjónustan virki á réttan hátt og uppfylli kröfur þjónustukaupa til hennar. Þjónustusali skal m.a. tryggja eftir fremsta megni að upptökur séu skýrar og greinilegar.
 - 6.11.2. Þjónustusali ber ekki ábyrgð á tjóni sem kann að orsakast í tengslum við notkun á þjónustunni, eða ef ekki er hægt að nota hana af einhverjum ástæðum, enda sýni þjónustusali fram á að hann hafi gert allar eðlilegar og skynsamrar ráðstafanir til að tryggja virkni þjónustunnar og til að fyrirbyggja og takmarka mögulegt tjón þjónustukaupa.



6.11.3. Þagnarskylda hvílir á starfsmönnum þjónustusala, sem og aðilum sem kunna að vinna á vegum og á ábyrgð þjónustusala, um allt það sem þeir fá vitneskju um við framkvæmd starfa sinna. Trúnaðar- og þagnarskylda helst eftir lok samnings og þótt einstakir starfsmenn láta af störfum.

6.11.4. Þjónustusali áskilur sér rétt til að loka þjónustunni tafar- og fyrirvaralaus ef þjónustukaupi verður uppvis að fylgja ekki skilmálum þessum.

6.12. Ábyrgð þjónustukaupa

6.12.1. Þjónustukaupi ber ábyrgð á að notkun þjónustunnar sé í samræmi við þjónustusamninginn og skilmála þessa. Þjónustukaupi skal greiða þjónustusala fyrir veitingu og viðhald þjónustunnar í samræmi við verðskrá þjónustusala.

6.12.2. Þjónustukaupi ber ábyrgð á allri notkun þriðju aðila og aðgengi þeirra að þjónustunni sem á sér stað um netlag þjónustukaupa og fjarskiptalagnir í húsnæði hans.

6.12.3. Þjónustukaupi skal tryggja að aðgangsupplýsingar sem veita aðgengi að þjónustunni séu varðveittar tryggilega og ekki afhentar öðrum aðilum en þeim sem kunna að þurfa að nýta sér þjónustuna og/eða upptökurnar.

6.12.4. Þjónustukaupi ber ábyrgð á breytingum í símkerfi og á netlagi og að þær breytingar hafi ekki áhrif á virkni þjónustunnar. Skal þjónustukaupi reyna eftir fremsta megni að tilkynna þjónustusala um slíkar breytingar fyrirfram, svo hann geti gripið til viðeigandi ráðstafana til að tryggja áfram gæði þjónustunnar telji hann þörf á.

6.12.5. Þjónustukaupi ber ábyrgð á því að upplýsa eigin viðskiptavinum um að hljóðritun á símtölum geti átt sér stað og að slík hljóðritun sé í samræmi við ákvæði laga og reglna.

6.12.6. Þjónustukaupi ber ábyrgð á því að upplýsa eigin starfsmenn, sem þjónustan nær til, að hljóðritun á símtölum geti átt sér stað og í hvaða tilgangi upptökurnar geti verið nýttar.

6.12.7. Þjónustukaupa er heimilt að segja upp samningi við þjónustusala ef þjónustusali uppfyllir ekki skyldur sínar samkvæmt skilmálum þessum.

6.12.8. Þjónustusali áskilur sér rétt til þess að rjúfa þjónustuna tímabundið vegna uppfærslna og reksturs á miðlægum búnaði þjónustunnar. Þjónustukaupa skal ávallt tilkynnt um slíkt rof með hæfilegum fyrirvara.



6.12.9. Ef í ljós kemur að búnaður eða þjónusta þjónustusala sé nýtt með öðrum ósamrýmanlegum hætti en sem lýst er í skilmálum þessum, þ.m.t. en ekki einskorðað við þriðja utanaðkomandi aðila sem nýtir búnaðinn eða þjónustuna til að gera árás af ólögmætum toga, er þjónustusala heimilt að synja þjónustukaupa um þjónustu um stundarsakir eða til frambúðar til að koma í veg fyrir mögulegt eða frekara tjón.

7. Meðferð persónuupplýsinga

- 7.1. Í tengslum við þjónustuna kann þjónustusala að vera nauðsynlegt að vinna með upplýsingar af hálfu þjónustukaupa sem teljast til persónuupplýsinga í skilningi laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.
- 7.2. Í Persónuverndarskilmálum fyrirtækjalausna þjónustusala, sem eru hluti af þjónustusamningi aðila, er nánar fjallað um hvaða persónuupplýsingar unnar eru af hálfu þjónustusala í tengslum við Símvist og með hvaða hætti þjónustusali vinnur slíkar upplýsingar.
- 7.3. Í tengslum við Webex hugbúnaðarlausnina kemur Cisco jafnframt fram sem sjálfstæður vinnsluaðili, í skilningi persónuverndarlaga, fyrir hönd þjónustukaupa. Nánari tilgreiningu á þeim persónuupplýsingum sem Cisco vinnur fyrir hönd þjónustukaupa má finna í persónuverndaryfirlýsingu Cisco, https://trustportal.cisco.com/c/r/ctp/trust-portal.html#/customer_transparency („Cisco Webex App and Webex Messaging“). Skal þjónustukaupi bera ábyrgð á að samþykkja vinnslusamningsskilmála Cisco og er vinnslusamningssamband þetta milli þjónustukaupa og Cisco þjónustusala óviðkomandi.

8. Önnur atriði

- 8.1. Skilmálar þessir taka gildi frá og með 1. nóvember 2021.
- 8.2. Þjónustusali áskilur sér rétt til að breyta skilmálum þessum í samræmi við breytingar á viðeigandi lögum eða reglugerðum eða vegna breytinga á þjónustunni. Þjónustusali skal upplýsa þjónustukaupa um allar breytingar á skilmálunum. Verði gerðar breytingar á skilmálunum sem hafa áhrif á réttindi og skyldur þjónustukaupa skulu slíkar breytingar ekki taka gildi fyrr en að ákveðnum tíma liðnum og samþykki þjónustukaupi ekki slíkar breytingar skal hann hafa rétt til að segja upp þjónustunni