



Víðnetsþjónusta - skilmálar

1. Efni og gildissvið

- 1.1 Þessir skilmálar („**skilmálar**“) gilda um *Víðnetsþjónustu Símans hf.*, kt. 460207-0880, Ármúla 25, 108 Reykjavík (einnig vísað til „**þjónustusala**“) sem Síminn veitir fyrirtækjum og stofnunum (einnig vísað til „**þjónustukaupa**“).
- 1.2 *Víðnetsþjónusta Símans* felur í sér rekstur á netbúnaði, eins og hún er nánar skilgreind í gr. 2 („**þjónustan**“ eða „**Víðnetsþjónustan**“). Þjónustan felur ekki sjálfkrafa í sér leigu á vélbúnaði, nema sérstaklega sé samið um slíkt, sbr. gr. 3. Skilmálar þessir gilda því að því marki sem við á og eftir því hvaða þjónustuþætti þjónustukaupi kaupir hjá þjónustusala hverju sinni.
- 1.3 Samþykki á skilmálum þessum telst hafa átt sér stað með undirritun þjónustusamnings um þjónustuna, eða sambærilegri staðfestingu þjónustukaupa, t.d. með samþykki á tilboði í þjónustuna með tölvupósti. Þar sem ákvæðum þessara skilmála sleppir gilda *Almennir viðskiptaskilmálar Símans* og *Skilmálar fyrirtækjaþjónustu Símans*, eins og þeir eru hverju sinni, á www.siminn.is, um þjónustuna. Skilmálar þessir ásamt *Almennum viðskiptaskilmálum* og *skilmálum Fyrirtækjaþjónustu Símans* skulu því teljast hluti af samningi aðila.
- 1.4 Þjónustan er einungis í boði fyrir lögaðila með staðfestu á Íslandi.
- 1.5 Í skilmálum þessum er vísað til þjónustukaupa og þjónustusala sem „**aðila**“, eftir því sem við á.

2. Þjónustan

- 2.1 Með greiðslu á umsömdu mánaðargjaldi fær þjónustukaupi aðgang að *Víðnetsþjónustu Símans*.
- 2.2 *Víðnetsþjónustan* felur í sér rekstur netbúnaðar hjá þjónustukaupa. Með rekstri netbúnaðar er átt við hugbúnaðarleyfi sbr. 4. gr., eftirlit og viðbragð sbr. 5. gr., tæknilega ráðgjöf og stuðning á vegum *Þjónustuborðs Fyrirtækja* hjá Símanum sem og eftir atvikum aðgang að vefviðmóti til eftirlits með virkni þjónustunnar sbr. 6. gr.
- 2.3 Forsenda þess að hægt sé að veita þjónustukaupa *Víðnetsþjónustu* er að fyrir hendi sé:
 - 1.1. fullnægjandi netbúnaður, s.s. beinir, eldveggur, gátt, deilir og/eða annar nauðsynlegur vélbúnaður, hvort sem hann er leigður af Símanum sbr. 3.1. gr., eða í eigu þjónustukaupa sbr. 3.2. gr.;

- 1.2. stöðug og fullnægjandi rafmagnstenging; og
- 1.3. virk gagnatenging, hvort sem er hjá Símanum eða öðru fjarskiptafélagi. Um internetþjónustu Símans gilda sértækir skilmálar, sbr. *skilmálar Internetþjónustu* á www.siminn.is.
- 2.4 Þjónustusali skal tryggja að starfsfólk sitt sem kemur að veitingu þjónustunnar hafi hlotið viðeigandi og nauðsynlega þjálfun til að tryggja gæði þjónustunnar hverju sinni.
- 2.5 Óski þjónustukaupi eftir þjónustu eða aðstoð þjónustusala sem ekki fellur undir tilboð eða þjónustusamning aðila, eða *Víðnetsþjónustuna* eins og hún er skilgreind í skilmálum þessum, telst um aukaverk vera að ræða. Fyrir aukaverk skal greitt samkvæmt verðskrá þjónustusala eins og hún er á hverju tíma.
- 2.6 Þjónustukaupi skal tilnefna fulltrúa sinn sem tengilið gagnvart þjónustusala og skal sá aðili hafa heimild til að veita þjónustusala fyrirmæli og taka við tilkynningum frá þjónustusala. Þjónustukaupi ber ábyrgð á því að útvega þjónustusala nauðsynlegar tengiliðaupplýsingar um viðkomandi tengilið og uppfæra slíkar upplýsingar gagnvart þjónustusala, eftir því sem við á.

3. Netbúnaður

3.1 Vélbúnaður Símans

- 3.1.1 Ef þjónustukaupi kys að leigja netbúnað frá þjónustusala, útvegar þjónustusali viðeigandi búnað og setur hann upp. Mánaðarlegt leigugjald og uppsetningarkostnaður er samkvæmt gildandi verðskrá Símans hverju sinni, nema um annað hafi verið samið. Leigugjald skal greitt fyrirfram fyrir komandi mánuð.
- 3.1.2 Þjónustusali skal ráðleggja þjónustukaupa við val á umfangi og fjölda búnaðar, miðað við aðstöðu og aðstæður hjá þjónustukaupa, svo sem m.t.t. fjölda nettengdra tækja.
- 3.1.3 Þjónustusali skal tryggja virkni netbúnaðarins, að því gefnu að notkun hans af hálfu þjónustukaupa sé í samræmi við skilmála þessa. Sé annar netbúnaður, þráðlaust net eða sviss tengdur við netbúnað þjónustusala, án hans samþykkis, getur þjónustusali ekki lengur borið ábyrgð á búnaðinum eða virkni hans.
- 3.1.4 Þjónustukaupi skal tryggja góða og rétta meðferð á leigðum búnaði, fylgja leiðbeiningum og fyrirmælum



þjónustusala um búnaðinn, sem og tryggja þjónustusala greiðan aðgang að búnaðinum þegar þörf krefur.

- 3.1.5 Ef rekja má bilun, rof eða skert gæði búnaðarins til rangrar eða slæmrar notkunar eða meðferðar þjónustukaupa áskilur Síminn sér rétt til að gjaldfæra þjónustukaupa fyrir útskiptingu búnaðarins, þó að hámarki fjárhæð sem nemur andvirði viðkomandi búnaðar. Það sama á við ef búnaður skemmist, honum er stolið eða búnaðurinn verður fyrir einhvers konar tjóni á meðan hann er í vörslu þjónustukaupa.
- 3.1.6 Þjónustukaupa er óheimilt að eiga við vélbúnað í eigu þjónustusala. Hvers kyns breytingar á búnaði þjónustusala skulu einungis gerðar af þjónustusala. Þá er þjónustukaupa óheimilt að framleigja búnaðinn eða leyfa þriðja aðila að nýta hann sér í hag. Þá er hvers konar veðsetning búnaðarins eða sala óheimil.

3.2 Vélbúnaður þjónustukaupa

- 3.2.1 Notkun á netbúnaði þjónustukaupa fyrir *Víðnetsþjónustu* (hvort sem hann er í eigu þjónustukaupa eða þriðja aðila) er háð skriflegu samþykki þjónustusala, að undangenginni úttekt hans á búnaðinum. Telji þjónustusali nauðsynlegt að útfæra sérsniðnar lausnir fyrir þjónustukaupa, svo unnt sé að nýta búnaðinn við *Víðnetsþjónustu*, ber þjónustusala að upplýsa þjónustukaupa þar um. Þjónustusali áskilur sér rétt til að gjaldfæra þjónustukaupa sérstaklega fyrir slíka vinnu í samræmi við gildandi verðskrá hverju sinni, nema aðilar hafi samið um annað.
- 3.2.2 Þjónustukaupa ber að tryggja greiðan og viðeigandi aðgang þjónustusala að búnaði þjónustukaupa sem nýttur er í tengslum við *Víðnetsþjónustu*.

4. Netöryggis hugbúnaður

- 4.1 Sem hluti af þjónustunni samþykkir þjónustusali að veita þjónustukaupa leyfi til að nota netöryggishugbúnað Fortinet Inc., eins og hann er skilgreindur í samþykktu tilboði eða þjónustusamningi aðila („**hugbúnaðurinn**“). Leyfi það sem þjónustukaupa er falið á grundvelli skilmálanna er óframseljanlegt, takmarkað og einungis til notkunar fyrir þjónustukaupa í hans rekstri.
- 4.2 Um hugbúnaðarleyfið gilda skilmálar [Fortinet Inc., End User License Agreements \(EULA\)](#), sem aðgengilegir eru á vefsíðu Fortinet Inc., og með samþykki á skilmálum þessum samþykkir þjónustukaupi jafnframt þá skilmála.
- 4.3 Þjónustusali ber ábyrgð á að framkvæma nauðsynlegar uppfærslur á hugbúnaðinum, til að

laga eða koma í veg fyrir öryggisgalla eða önnur þekkt tæknivandamál. Hugbúnaðaruppfærslur skulu gerðar tímanlega og á þeim tíma sem mestar líkur eru á að þær hafi sem minnst áhrif á starfsemi eða netrekstur þjónustukaupa. Sé talið líklegt að fyrirhuguð uppfærsla kunni að valda tímabundnu rofi á virkni búnaðarins skal þjónustusali leitast við að tilkynna þjónustukaupa þar um fyrirfram, sbr. gr. 2.6, eftir því sem frekast er unnt nema um brýna og aðkallandi aðgerð sé að ræða.

5. Rekstraröryggi og viðbragð

- 5.1 Þjónustusali skuldbindur sig til að tryggja virkni og öryggi þjónustunnar, þ.m.t. búnaðar í eigu þjónustusala í þeim tilvikum sem við á. Í því felst skuldbinding þjónustusala til að tryggja að nýttur netbúnaður, sbr. gr. 3, tengist miðlægum netþjóni þjónustusala. Þá skal þjónustusali tryggja vöktun og eftirlit með nýttum búnaði, að því marki og með þeim takmörkunum sem kveðið er á um í skilmálum þessum og eðlilegt má teljast.
- 5.2 Netbúnaður er vaktaður með þeim hætti að hugbúnaður greinir ef frávik verður á virkni eða tengingu netbúnaðar, svo sem ef búnaður þjónustusala missir netsamband. Í tilviki fráviks er sjálfvirk tilkynning send á þjónustuborð þjónustusala. Greining á frávikum af hálfu þjónustusala hefst á dagvinnutíma eins fljótt og unnt er, en þó í síðasta lagi næsta virka dag, nema aðilar hafi samið sérstaklega um annað sbr. gr. 6.2. Þjónustukaupi getur jafnframt samið um það að fá sjálfvirka tilkynningu um frávik senda til sín beint með sjálfvirkum hætti.
- 5.3 Gefi upplýsingar um gæði og virkni búnaðar hjá þjónustukaupa til kynna að grípa þurfi til aðgerða að mati þjónustusala skal þjónustusali eftir því sem frekast er unnt bera slíkar tillögur undir þjónustukaupa, nema aðgerðin sé talin brýn og nauðsynleg út frá öryggissjónarmiðum.
- 5.4 Telji þjónustusali nauðsynlegt að skipta út búnaði í sinni eigu til að tryggja gæði og öryggi þjónustunnar skal svo gert við fyrsta tækifæri. Hafni þjónustukaupi útskiptum á búnaði þjónustusala, eða hindri með öðrum hætti aðgengi þjónustusala að búnaðinum, er litið svo á að um vanefnd á skilmálum þessum sé að ræða sem gerir þjónustusala ókleift að veita þjónustuna. Er þjónustusala í slíku tilviki heimilt að segja upp og/eða eftir atvikum rifta samningi.
- 5.5 Verði skyndilegt rof á þjónustunni (svo sem ef búnaður missir tengingu við rafmagn) eða ef upplýsingar um frávik skv. gr. 5.2 gefa til kynna að þörf sé á viðbragði af hálfu sérfræðinga að mati þjónustusala mun þjónustusali framkvæma slíkar aðgerðir á dagvinnutíma næsta virka dag eða eins



fljótt og unnt er. Þjónustusali skal, eftir því sem frekast er unnt, upplýsa þjónustukaupa um þær aðgerðir sem gripið er til sbr. gr. 2.6, nema aðgerðin sé talin brýn og nauðsynleg út frá öryggissjónarmiðum og til að tryggja virkni og rekstur netbúnaðar hjá þjónustukaupa.

- 5.6 Þjónustusali áskilur sér rétt til þess að rjúfa þjónustuna tímabundið vegna uppfærsla og reksturs á miðlægum búnaði þjónustunnar. Þjónustukaupa skal tilkynnt um slíkt rof með hæfilegum fyrirvara, sbr. gr. 2.6, nema um brýna og aðkallandi aðgerð er að ræða.

6. Þjónustuborð og vefviðmót

- 6.1 Með skilmálum þessum skuldbindur þjónustusali sig til þess að veita þjónustukaupa aðgengi að *þjónustuborði fyrirtækja* hjá Símanum, sem veitir þjónustukaupa ráðgjöf og aðstoð vegna þjónustunnar og netbúnaðar sem kaupandi kann að leigja af þjónustusala sbr. gr. 3.1, þ.m.t. í tengslum við bilanagreiningu og/eða viðgerðir.
- 6.2 Hafi þjónustukaupi samið sérstaklega um það getur hann haft samband við bakvakt þjónustusala utan hefðbundins opnunartíma *þjónustuborðs fyrirtækja* til að óska eftir t.d. bilanagreiningu, útkalli sérfræðings og/eða annars konar aðgerða tengdum þjónustunni. Útkall hjá sérfræðingi Símans er gjaldfært skv. gildandi verðskrá Símans á www.siminn.is/verdskrar/fyrirtaeki.
- 6.3 Þjónustukaupi getur samið um að fá aðgang að lokuðu vefviðmóti Símans þar sem unnt er að nálgast upplýsingar um stöðu á virkni þjónustunnar hjá þjónustukaupa. Með aðganginum hefur þjónustukaupi þó ekki heimild til að framkvæma breytingar eða annars konar aðgerðir tengdar þjónustunni, nema aðilar hafi samið um það sérstaklega.
- 6.4 Viðskiptasamband þjónustusala við birgja þess í tengslum *Víðnetsþjónustu*, þ.m.t. í tengslum við vél- eða hugbúnað, er þjónustukaupa óviðkomandi. Hvers kyns beiðnir eða fyrirspurnir sem þjónustukaupi kann að hafa vegna þjónustunnar, þ.m.t. hugbúnaðarleyfis frá Fortinet Inc., og/eða netbúnaðarins skal beint til þjónustusala.

7. Takmörkun ábyrgðar

- 7.1 Þjónustusali tryggir ekki að þjónustan sem og sá búnaður sem hann veitir þjónustukaupa á grundvelli þessara skilmála sé villulaus eða laus við truflanir.
- 7.2 Þjónustusali undanskilur sig ábyrgð á:

- afleiðingum sem rekja má til slits á búnaði, óheimillar notkunar á búnaði eða bilana á búnaði;
- tjóni sem kann að verða vegna gagnataps, niðritíma búnaðar eða töfum vegna þjónustunnar, nema tjón verði rakið til ásetnings eða stórkostlegs gáleysis þjónustusala eða starfsfólks þjónustusala;
- tjóni sem þjónustukaupi eða þriðji aðili veldur, og er ekki á vegum þjónustusala, svo sem ef tjónið má rekja til þess að þjónustukaupi meinar þjónustusala aðgengi að búnaði eða kemur í veg fyrir nauðsynlegar uppfærslur á búnaði; og
- töfum, niðritíma eða tjóni af völdum þriðja aðila.

- 7.3 Um rétt aðila til skaðabóta vegna tjóns og takmarkanir á bótaskyldu þjónustusala fer að öðru leyti eftir því sem kveðið er á um í þjónustusamningi aðila, eftir því sem við á, og *skilmálum Fyrirtækjaþjónustu Símans*.

8. Hugverkaréttur

- 8.1 Allur hugverkaréttur sem tengist þjónustunni er annað hvort eign Símans eða þriðja aðila (einkum Fortinet Inc.). Samningur aðila, staðfesting skilmála þessara, virkjun eða notkun þjónustunnar felur ekki í sér neins konar yfirfærslu á höfunda- eða hugverkarétti frá Símanum eða þriðja aðila til þjónustukaupa.
- 8.2 Með samningnum er þjónustukaupa falið tímabundið leyfi til að nýta hugverkarétt Símans og Fortinet Inc., að því marki sem nauðsynlegt er með hliðsjón af þjónustunni, sbr. og gr. 4.1. Leyfi þetta fellur úr gildi um leið og samningur aðila líður undir lok, sbr. gr. 11.

9. Trúnaður

Aðilar skulu virða sem trúnaðarmál þær upplýsingar sem þeir kunna að öðlast í tengslum við þjónustuna, m.a. um efni tilboðs, vél- og hugbúnað þjónustusala og Fortinet Inc., rekstur, starfsemi, fjármál, og viðskiptahætti beggja aðila, enda séu þau ekki almennt þekkt eða hafi verið gerð opinber. Trúnaðarskyldan skal haldast þrátt fyrir uppsögn eða riftun á þjónustu og samningi aðila. Þá skal trúnaðarskyldan haldast þótt einstakir starfsmenn aðila láti af störfum.

10. Vinnsla persónuupplýsinga

- 10.1 Í tengslum við þjónustuna kann þjónustusala að vera nauðsynlegt að vinna með upplýsingar sem teljast til persónuupplýsinga í skilningi laga nr.



90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga („**persónuverndarlög**“). Í tengslum við þá vinnslu kemur Síminn fram sem vinnsluaðili á vegum þjónustukaupa, sem kemur fram sem ábyrgðaraðili vinnslu, í skilningi persónuverndarlaga.

- 10.2 Um vinnslu þjónustusala á persónuupplýsingum fyrir hönd þjónustukaupa gilda [Persónuverndarskilmálar Fyrirtækiþjónustu Símans](#), þar sem mælt er fyrir um þær skyldur sem hvíla á Símanum í tengslum við slíka vinnslu.

11. Gildistími, skilmálabreytingar o.fl.

- 11.1 Skilmálar þessir taka gildi frá og með 1. september 2025 og til þess tíma er nýir skilmálar taka gildi.

- 11.2 Þjónustusali áskilur sér rétt til að breyta skilmálum þessum. Mun þjónustusali upplýsa viðskiptavin um allar efnislegar breytingar á skilmálunum með a.m.k. eins mánaðar fyrirvara.
- 11.3 Skilmálar þessir skulu gilda í samningssambandi aðila svo lengi sem þjónustukaupi kaupir þjónustuna af þjónustusala, og eftir atvikum leigir búnað af þjónustusala, sbr. gr. 3.
- 11.4 Um gildistíma samnings aðila, uppsagnarrétt og rétt til riftunar, fer að öðru leyti eftir því sem mælt er fyrir um í þjónustusamningi aðila eða skilmálum Símans.
- 11.5 Um skilmála þessa gilda íslensk lög. Rísi ágreiningur milli aðila á grundvelli þessara skilmála skal bera hann undir Héraðsdóm Reykjavíkur.