

Persónuverndarskilmálar

Fyrirtækjaþjónustu Símans

Skilmálar þessir varða vinnslu persónuupplýsinga Símans hf. (hér eftir nefnt „Síminn“, „vinnsluaðili“ eða „félagið“) í tengslum við fyrirtækjaþjónustu félagsins (hér eftir vísað til „þjónustu“). Í tengslum við þá þjónustu Símans kann Síminn að vinna með persónuupplýsingar fyrir hönd viðskiptavinar (jafnframt vísað til „ábyrgðaraðila“). Í slíkum tilvikum kemur Síminn fram sem vinnsluaðili á vegum viðskiptavinar sem telst ábyrgðaraðili vinnslunnar í skilningi laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga (hér eftir vísað til „persónuverndarlaga“).

Skilmálar þessir kveða á um þær skyldur sem vinnsluaðili sinnir f.h. ábyrgðaraðila, í tengslum við þá vinnslustarfsemi sem skilmálarnir taka til og eru ígildi vinnslusamnings, sbr. 3. mgr. 25. gr. persónuverndarlaga. Með skilmálunum staðfestir vinnsluaðili að hann hafi getu og hæfni til að fullnægja þeim skyldum sem efni þessa skilmála kveður á um.

Síminn kann jafnframt að endurselja viðskiptavini þjónustu eða leyfi frá þriðja aðila. Slíkir þriðju aðilar kunna að koma fram sem vinnsluaðilar fyrir hönd ábyrgðaraðila í skilningi persónuverndarlaga, án þess að Síminn hafi þar nokkra milligöngu. Kann það t.a.m. að eiga við í þeim tilvikum þar sem ábyrgðaraðili fær leyfi fyrir notkun á hugbúnaði þriðju aðila sem jafnframt hýsir persónuupplýsingar ábyrgðaraðila. Í slíkum tilvikum er það á ábyrgð ábyrgðaraðila að ganga frá skriflegum vinnslusamningi við slíka aðila.

Vakin er athygli á því að skilmálar þessir eiga einungis við um þá þjónustu sem viðskiptavinur kaupir samkvæmt gjaldandi þjónustusamningi við Símann, sbr. einnig gr. 11 í skilmálum þessum.

1. LÝSING Á VINNSLU

Ábyrgðaraðili kann að kaupa eina eða fleiri af þeim fyrirtækjaþjónustum sem Síminn býður upp á. Í Fylgiskjali 1 er að finna lýsingu á þeirri vinnslu persónuupplýsinga sem fer fram hjá Símanum í tengslum við hverja og eina þjónustu þar sem Síminn er vinnsluaðili fyrir hönd viðskiptavinar. Skilmálar þessir eiga við hvort sem viðskiptavinur kaupir eina eða fleiri af þeim þjónustum fyrirtækjasviðs sem tilgreindar eru í Fylgiskjali 1.

Sé viðskiptavinur ekki að kaupa neina af þeim þjónustum sem tilgreindar eru í Fylgiskjali 1 er Síminn ekki að vinna persónuupplýsingar sem vinnsluaðili á vegum viðkomandi viðskiptavinar í skilningi persónuverndarlaga.

2. SKYLDUR ÁBYRGÐARAÐILA

Ábyrgðaraðili ábyrgist að hann hafi heimild til vinnslu þeirra persónuupplýsinga sem hann felur vinnsluaðila að vinna með í tengslum við þjónustuna.

3. SKYLDUR VINNSLUAÐILA

3.1. Trúnaðar- og þagnarskylda og þjálfun starfsmanna

Vinnsluaðili ábyrgist að hann muni gæta fyllsta trúnaðar varðandi þær persónuupplýsingar sem hann veitir viðtöku, meðhöndlar og/eða hefur aðgang að eða fær vitneskju um hjá ábyrgðaraðila, sem og aðrar upplýsingar sem vinnsluaðili gæti orðið áskynja vegna

starfa sinna sem þjónustuaðili fyrir ábyrgðaraðila. Á þagnarskyldan við hvort sem upplýsingarnar varða starfsmenn, viðskiptavini, skjólstæðinga eða aðra einstaklinga á vegum ábyrgðaraðila. Þagnarskylda tekur ekki til upplýsinga sem gerðar hafa verið opinberar með lögmætum hætti, eða á grundvelli úrskurðar dómara eða annars lögbærs yfirvalds á grundvelli laga.

Vinnsluaðili tryggir að allir starfsmenn hans, sem koma að þjónustu gagnvart ábyrgðaraðila og er heimilað að hafa aðgang að og/eða meðhöndla upplýsingar frá ábyrgðaraðila, hafi undirritað þagnarskyldufirrlýsingu hjá vinnsluaðila áður en þeim er heimilaður aðgangur. Framangreind þagnarskylda helst þótt starfsmaður láti af störfum hjá vinnsluaðila.

Vinnsluaðili tryggir jafnframt að sömu starfsmenn hafi fengið fullnægjandi þjálfun og fræðslu um þær skyldur sem hvíla á vinnsluaðila í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga.

3.2. Notkun persónuupplýsinga

Vinnsluaðili vinnur persónuupplýsingar eingöngu í samræmi við tilgang þeirrar vinnslu sem kveðið er á um í þjónustusamningi aðila, í skilmálum þessum eða skriflegum fyrirmælum ábyrgðaraðila, nema lög mæli fyrir á annan veg. Þá gerir vinnsluaðili ráðstafanir til að tryggja að starfsmenn hans vinni upplýsingarnar eingöngu í samræmi við skilmála þessa og fyrirmæli ábyrgðaraðila.

Vinnsluaðili ábyrgist að afhenda hvorki né veita þriðja aðila aðgang að persónuupplýsingum ábyrgðaraðila, hvort sem er skriflega eða munnlega, nema með ótvíræðu samþykki ábyrgðaraðila, sbr. þó 5. gr. skilmála þessa. Á framangreint m.a. við um þjónustuaðila eða verktaka á vegum vinnsluaðila, sbr. þó einnig 8. gr. skilmála þessa.

4. ÖRYGGI PERSÓNUUPPLÝSINGA

4.1. Almennar öryggisráðstafanir vinnsluaðila

Vinnsluaðili ábyrgist að viðhafa viðeigandi og fullnægjandi tæknilegar og skipulagslegar öryggisráðstafanir til að tryggja nægilegt öryggi persónuupplýsinganna og vernda þær gegn ólöglegri eyðileggingu, gegn því að þær glattist eða breytist fyrir slysi, gegn óleyfilegum aðgangi og gegn allri annarri ólögmætri vinnslu. Skulu ráðstafanirnar taka mið af nýjustu tækni, kostnað við innleiðingu, umfangi, samhengi og tilgangi vinnslu og áhættu.

Í því skyni að tryggja viðeigandi tæknilegar ráðstafanir skal vinnsluaðili;

- geta tryggt viðvarandi trúnað, samfellu, tiltækileika og álagsþol vinnslukerfa- og þjónustu
- geta endurheimt tímanlega tiltækileika og aðgang að persónuupplýsingum ef til efnislegs eða tæknilegs atviks kemur
- taka upp ferli til að prófa og meta reglulega skilvirkni tæknilegra og skipulagslegra ráðstafana til að tryggja öryggi vinnslunnar, og
- nota gerviauðkenni og dulkóðun upplýsinga, þar sem það á við.

Þegar viðunandi öryggi er metið er höfð hliðsjón af þeirri áhættu sem vinnslan hefur í för með sér, einkum að því er varðar óviljandi eða ólögmæta eyðingu persónuupplýsinga, sem eru sendar, geymdar eða unnar á annan hátt, eða að þær glattist, breytist, verði birtar eða veittur aðgangur að þeim í leyfisleysi.

Vinnsluaðili viðhefur virkt innra eftirlit til að tryggja að farið sé að öryggisráðstöfunum félagsins, m.a. með framkvæmd úttekta. Til að mynda ábyrgist vinnsluaðili að einungis þeir starfsmenn vinnsluaðila sem nauðsynlega þurfa á aðgangi að upplýsingakerfum að halda vegna starfa sinna hafi viðeigandi aðgang að þeim kerfum og að til staðar sé innra eftirlit sem gætir að því að þessum aðgangsstýringum sé fylgt með réttum hætti.

Vinnsluaðili ábyrgist jafnframt að félagið fylgi reglum Persónuverndar nr. 299/2001 um öryggi persónuupplýsinga og að starfsemi hans sé vottuð á grundvelli staðalsins ISO 27001 um upplýsingaöryggi. Í því felst m.a. að vinnsluaðili tryggi raunlægt öryggi starfsstöðva félagsins og öryggi gagna sem og

hugbúnaðar/gagnavera/netþjóna/afritunarkerfa/upplýsingakerfa og færanlegra geymslumiðla (t.d. með viðeigandi vírusvörnum, aðgangsstýringum og aðgerðarskráningum).

Vinnsluaðili skuldbindur sig jafnframt til að aðstoða ábyrgðaraðila við að framkvæma mat á áhrifum á persónuvernd óski ábyrgðaraðili eftir slíkri aðstoð, að teknu tilliti til eðlis vinnslunnar og þeirra upplýsinga sem vinnsluaðili hefur aðgang að.

4.2. Öryggisbrestur og tilkynningarskylda

Verði vinnsluaðili var við öryggisbrest við meðferð persónuupplýsinga, eða ef grunur vaknar um slíkt, mun vinnsluaðili án ótilhlýðilegrar tafar tilkynna ábyrgðaraðila um slíkan brest.

Í slíkri tilkynningu lýsir vinnsluaðili eftir fremsta megni, miðað við þær upplýsingar sem liggja fyrir við tilkynningu, eðli brestsins, þ. á m. þeim flokkum og áætluðum fjölda skráðra einstaklinga sem það varðar og flokkum og áætluðum fjölda skráninga persónuupplýsinga sem um ræðir. Þá er líklegum afleiðingum brestsins lýst og þeim ráðstöfunum sem vinnsluaðili hefur gert eða fyrirhugar að gera vegna öryggisbrestsins. Með tilkynningunni til ábyrgðaraðila fylgja hver þau skjöl og gögn sem nauðsynleg eru til þess að ábyrgðaraðili geti tilkynnt um brestinn til Persónuverndar, að því marki sem þau liggja fyrir hjá vinnsluaðila.

Í þeim tilvikum sem ábyrgðaraðili tilkynnir öryggisbrest sem varðar vinnsluaðila til Persónuverndar skal ábyrgðaraðili halda vinnsluaðila upplýstum um gang mála hjá Persónuvernd, þ. á m. afhenda vinnsluaðila afrit af tilkynningu um öryggisbrest til Persónuverndar, eftir því sem við á.

4.3. Sérstök fyrirmæli ábyrgðaraðila um öryggisráðstafanir

Í þeim tilvikum sem ábyrgðaraðili telur nauðsynlegt að veita vinnsluaðila frekari fyrirmæli um sérstakar öryggisráðstafanir sem vinnsluaðila ber að tryggja, með hliðsjón af eðli, umfangi og tegund þeirrar vinnslu sem um ræðir, skulu slík fyrirmæli berast til tengiliðar vinnsluaðila, til yfirferðar og samþykktar.

5. AÐGANGUR AÐ PERSÓNUUPPLÝSINGUM

Vinnsluaðili veitir ábyrgðaraðila aðgang að upplýsingum sem eru nauðsynlegar til þess að sýna fram á að skyldum samkvæmt persónuverndarlögum eða skilmálum þessum hafi verið fylgt.

Vinnsluaðili veitir ábyrgðaraðila, eða þeim þriðja aðila sem ábyrgðaraðili tilnefnir fyrir sína hönd, kost á að

framkvæma úttektir á vinnslu vinnsluaðila á persónuupplýsingum fyrir hönd ábyrgðaraðila. Vinnsluaðili mun veita tilhlýðilega aðstoð við slíkar úttektir. Tilgangur slíkra úttekta er að ganga úr skugga um að vinnsluaðili framfylgi skyldum sínum samkvæmt skilmálum þessum og skyldum á grundvelli persónuverndarlaga.

Vinnsluaðili samþykkir að ganga úr skugga um að trúnaðarupplýsingar séu aðgengilegar opinberum eftirlitsaðilum vegna mögulegra úttekta og/eða eftirlitsstarfsemi slíkra aðila. Óski opinber eftirlitsaðili (s.s. lögregla) eftir aðgangi að trúnaðarupplýsingum ábyrgðaraðila á grundvelli ótvíræðrar lagaheimildar eða dómsúrskurðar, mun vinnsluaðili tilkynna ábyrgðaraðila þar að lútandi svo fljótt sem verða má, helst áður en aðgangur er veittur, nema vinnsluaðili sé það óheimilt. Gæti aðgangur eftirlitsaðila jafnframt tekið til starfsstöðvar og starfsmanna vinnsluaðila. Í tilvikum sem þessum mun vinnsluaðili leitast við að upplýsa ábyrgðaraðila um afhendingu trúnaðarupplýsinga, m.a. um hvaða eftirlitsstjórnvald óskaði eftir aðgangi að gögnum, hvert var umfang beiðinnar, hvaða lagaheimild beiðnin var byggð á, hvaða upplýsingar voru afhentar og með hvaða hætti, að því marki sem vinnsluaðili sé það heimilt.

Sé vinnsluaðili í vafa um hvort honum sé skylt að afhenda eða veita aðgang að trúnaðarupplýsingum í samræmi við framangreint mun hann leita ráðgjafar hjá ábyrgðaraðila við fyrsta tækifæri og áður en afhending fer fram, að því tilskyldu að honum sé það heimilt.

Vinnsluaðili tryggir regluverði ábyrgðaraðila, ytri og innri endurskoðanda ábyrgðaraðila og öryggisstjóra ábyrgðaraðila aðgang að öllum gögnum ábyrgðaraðila sem vinnsluaðili vinnur með á grundvelli samnings þessa, í þeim tilvikum sem við á og í þeim tilgangi að kanna framkvæmd verkefna sem unnin eru fyrir ábyrgðaraðila á grundvelli skilmála þessa eða þjónustusamnings aðila.

Vinnsluaðili flytur ekki persónuupplýsingar utan Evrópska efnahagssvæðisins nema á grundvelli fyrirmæla ábyrgðaraðila þar um, sbr. einnig 8. gr. skilmála þessa.

6. RÉTTINDI HINNA SKRÁÐU

Vinnsluaðili aðstoðar ábyrgðaraðila, að teknu tilliti til eðlis vinnslunnar, með viðeigandi skipulagslegum og tæknilegum ráðstöfunum, að því marki sem hægt er, við að uppfylla þá skyldu ábyrgðaraðila að svara beiðnum frá skráðum einstaklingum á grundvelli réttinda sem þeim eru tryggð í persónuverndarlögum, þ.m.t. hvað varðar rétt hinna skráðu til aðgangs að upplýsingum um vinnslu, til leiðréttingar eða eyðingar rangra upplýsinga, til að mótmæla vinnslu, til að takmarka vinnslu, til að láta eyða upplýsingum um sig

og eftir atvikum til gagnaflutninga. Síminn áskilur sér rétt til að gjaldfæra fyrir þjónustu sem tengist framangreindum beiðnum ábyrgðaraðila m.t.t. umfangs og eðli beiðna hverju sinni.

Ef vinnsluaðili berst beiðni frá einstaklingi sem tengist réttindum hins skráða samkvæmt persónuverndarlögum mun vinnsluaðili leiðbeina viðkomandi um að snúa sér til ábyrgðaraðila ef vinnsluaðili er að vinna með upplýsingar um viðkomandi á grundvelli þjónustusamnings aðila ella áframsenda slíka beiðni beint til tengiliðar ábyrgðaraðila. Vinnsluaðili mun þannig ekki svara beiðnum frá hinum skráðu án samþykkis ábyrgðaraðila.

7. SKIL EÐA EYÐING PERSÓNUUPPLÝSINGA

Vinnsluaðili eyðir persónuupplýsingum frá ábyrgðaraðila þegar þær eru ekki lengur nauðsynlegar í þeim tilgangi sem þeirra var aflað, nema kveðið sé á um annað í lögum.

Vinnsluaðili afhendir eða fargar öllum trúnaðargögnum, þ.m.t. hugsanlegum afritum af þeim, þegar skrifleg fyrirmæli þar að lútandi berast frá ábyrgðaraðila, en eigi síðar en við samningslok nema að mælt sé fyrir um annað í lögum.

Tekur framangreint til upplýsinga á hvaða formi sem er, hvort sem þau eru á blaði, á rafrænu formi eða einhverjum þeim miðli sem tengist þjónustu vinnsluaðila við ábyrgðaraðila. Vinnsluaðili staðfestir skil á gögnum eða öruggri förgun með skriflegum hætti til tengiliðar ábyrgðaraðila sé þess óskað. Örugg förgun telst t.d. þjónusta AAA –vottaðs förgunaraðila.

8. NOTKUN UNDIRVINNSLUAÐILA O.FL.

Vinnsluaðili kann að fela nánar tilgreindum þriðju aðilum, svokölluðum undirvinnsluaðilum, að framkvæma í heild eða hluta þá vinnslu sem vinnsluaðili hefur með höndum fyrir ábyrgðaraðila.

Í Fylgiskjali 2 með skilmálum þessum er að finna yfirlit yfir þá undirvinnsluaðila sem vinnsluaðili nýtir. Með samþykki á skilmálunum samþykkir ábyrgðaraðili notkun vinnsluaðila á þeim undirvinnsluaðilum sem þar koma fram.

Vinnsluaðili áskilur sér jafnframt rétt til að bæta við undirvinnsluaðilum. Áður en slík breyting tekur gildi mun vinnsluaðili senda ábyrgðaraðila tilkynningu þess efnis þar sem ábyrgðaraðila er veittur fimm (5) virkra daga frestur til þess að mótmæla umræddum undirvinnsluaðila/um. Berist vinnsluaðila engin andmæli innan tímamarka skal honum heimilt að semja við viðkomandi aðila.

Ef vinnsluaðili hættir notkun tilgreindra undirvinnsluaðila mun vinnsluaðili jafnframt leitast við að upplýsa ábyrgðaraðila um slíkar breytingar með tilkynningu.

Vinnsluaðili tryggir að undirvinnsluaðilar hlíti sömu skyldum varðandi persónuvernd og fram koma í skilmálum þessum og mun vinnsluaðili bera ábyrgð gagnvart ábyrgðaraðila uppfylli undirvinnsluaðilar ekki efni skuldbindinga sinna.

Ábyrgðaraðili er eigandi þeirra persónuupplýsinga sem vinnsluaðili vinnur fyrir hans hönd. Ekkert í skilmálum þessum skal túlkað þannig að vinnsluaðili öðlist eignarétt eða óafturkræfan notkunarrétt yfir þeim gögnum, þ.m.t. trúnaðarupplýsingum, sem ábyrgðaraðili afhendir í tengslum við fyrirtækjaþjónustu Símans eða verða til í tengslum við þá þjónustu.

9. FRAMSAL

Að öðru leyti en kveðið er á um í skilmálum þessum er aðilum óheimilt að framselja réttindi sín og skyldur á grundvelli skilmálanna nema með samþykki gagnaðila.

10. ÁBYRGÐ

Um ábyrgð og ábyrgðartakmarkanir á tjóni vegna vanefnda á skilmálum þessum fer samkvæmt því sem fram kemur í þjónustusamningi aðila. Um ábyrgð vegna brota aðila á persónuverndarlögum fer samkvæmt ákvæðum þeirra laga.

11. GILDISTÍMI

Skilmálar þessir eru gefnir út af Símanum hf. og voru síðast uppfærðir þann 1. febrúar 2023. Þá skulu þeir taka gildi gagnvart ábyrgðaraðila um leið og hann hefur samþykkt skilmálana eða um leið og hann byrjar að nota þjónustu vinnsluaðila sem tilgreind er í Fylgiskjali 1 með skilmálum þessum. Skilmálarnir gilda milli ábyrgðaraðila og vinnsluaðila svo lengi sem þjónustusamningur aðila er í gildi eða á meðan viðskiptavinur kaupir þjónustu af vinnsluaðila sem fellur undir skilmálana.

Í þeim tilvikum er vinnsluaðili hefur notkun á undirvinnsluaðila sem ábyrgðaraðili hefur sannanlega

andmælt, sbr. grein 8 í skilmálum þessum, skal ábyrgðaraðila heimilt að segja upp viðeigandi þjónustu/m, sbr. Fylgiskjal 1, innan tveggja mánaða frá móttöku tilkynningar þar um. Uppsögn skal taka gildi um leið og hún berst Símanum.

Í þeim tilvikum sem vinnsluaðili breytir skilmálunum með þeim hætti að ábyrgðaraðili getur ekki sætt sig við, sbr. grein 13, er ábyrgðaraðila heimilt að segja upp viðeigandi þjónustu/m vinnsluaðila, sbr. Fylgiskjal 1, með 30 daga fyrirvara innan mánaðar frá því að tilkynning um breytta skilmála er send.

Skal réttur þessi til uppsagnar ganga framár ákvæðum þjónustusamningsins aðila, eftir því sem við á.

12. LÖGSAGA O.FL.

Skilmálar þessir ganga framár fyrri samningum aðila hvað varðar vinnslu vinnsluaðila á persónuupplýsingum og tengdar skyldur. Hafi aðilar gert með sér sérstakan vinnslusamning skal slíkur samningur þó ganga framár skilmálum þessum.

Um skilmála þessa gilda íslensk lög. Rísi ágreiningur vegna skilmála þessa skal mál vegna hans rekið fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur.

13. ENDURSKOÐUN

Síminn áskilur sér rétt til að breyta skilmálum þessum í samræmi við breytingar á viðeigandi lögum eða reglugerðum eða vegna breytinga á því hvernig félagið vinnur persónuupplýsingar. Verði gerðar breytingar á skilmálum þessum verða viðskiptavinir upplýstir þar um með eins mánaðar fyrirvara áður en slíkar breytingar taka gildi.

Þetta á hins vegar ekki við um breytingar á Fylgiskjali 1 sem eru tilkomnar vegna þess að vinnsluaðili bætir við nýjum þjónustum sem falla undir skilmála þessa. Í slíkum tilvikum skulu breytingarnar taka gildi um leið og þær hafa verið birtar.

Það sama á við um breytingar á Fylgiskjali 2 þar sem finna má lista yfir þá undirvinnsluaðila sem vinnsluaðili nýtir. Um tilkynningar á slíkum breytingum fer sem segir í 8. gr. skilmála þessa.

FYLGISKJAL 1

ÞJÓNUSTUR SEM FALLA UNDIR PERSÓNUVERNDARSKILMÁLA

Í fylgiskjali þessu eru tilgreindar þær þjónustur Símans á fyrirtækjamarkaði þar sem Síminn meðhöndlar persónuupplýsingar á vegum viðskiptavinar sem **vinnsluaðili** í skilningi persónuverndarlaga, sbr. *Persónuverndarskilmála fyrirtækjaþjónustu*.

Viðskiptavinur kann að kaupa eina eða fleiri af neðangreindum þjónustum. Lýsingar á vinnslunni í tengslum við hverja og eina þjónustu eiga því við um viðskiptavin, eftir því sem við á.

Undir hverri og einni þjónustu er því lýst hvaða persónuupplýsingar Síminn vinnur með fyrir hönd viðskiptavinar. Það skal þó jafnframt tekið fram að í tengslum við neðangreindar þjónustur kann viðskiptavinur að óska eftir aðstoð þjónustuborðs Símans og í tengslum við slíka aðstoð kunna sérfræðingar Símans að fá aðgang að kerfum eða lausnum viðskiptavinar þar sem persónugreinanlegar upplýsingar er að finna.

Frekari úrvinnsla persónuupplýsinga á vegum Símans í tengslum við neðangreindar þjónustur fer einungis fram á grundvelli skriflegra fyrirmæla ábyrgðaraðila, eftir því sem við á.

LÝSING Á EINSTÖKUM ÞJÓNUSTUM

1.1. Sí mavist

Í tengslum við *Sí mavist* notar Síminn skýjalausn frá Cisco. Til þess að veita þjónustuna er Símanum annars vegar og Cisco hins vegar nauðsynlegt að vinna með tilgreindar persónuupplýsingar.

Hvað varðar þá vinnslu sem Cisco hefur með höndum, sem sjálfstæður vinnsluaðili fyrir hönd viðskiptavinar, er vísað til persónuverndarstefnu Cisco („Privacy Data Sheet“) fyrir viðkomandi lausn, n.t.t. hér <https://trustportal.cisco.com/c/r/ctp/trust-portal.html#/customer-transparency> („Cisco Webex App and Webex Messaging“). Um er að ræða vinnslu sem er nauðsynleg svo viðskiptavinur geti nýtt hugbúnað Cisco. Síminn hefur ekki aðgang að þessum upplýsingum né aðra aðkomu að vinnslunni.

Við notkun á *Sí mavist* vinnur Síminn með eftirfarandi upplýsingar um viðskiptavini og endanotendur lausnarinnar í þeim tilgangi að geta veitt viðskiptavinum þjónustu Cisco og í tengslum við tæknilega aðstoð („level 1 support“):

Cisco Webex:

Notendaupplýsingar	virkjunarkóðar, notendanafn, netfang, nafn, prófílmýnd, lykilorð, fyrirtækjaheiti og fyrirtækjanúmer, nafn tengiliðar fyrir reikningagerð og auðkennisnúmer notanda/tækis (UUID).
Notkunarupplýsingar	upplýsingar um búnað (nafn, tegund og útgáfu, MAC tölu), tímabelti, staðsetningu og IP tölu sem og aðgerðaskráningar notenda í lausninni.

Cisco Webex Calling:

Notendaupplýsingar	SIP númer, símanúmer, stuttnúmer (e. directory extension), beina línu, númer og lykilorð talhólfs, virkjunarkóða búnaðar, netfang, nafn, prófílmýnd og lykilorð.
Notkunarupplýsingar	upplýsingar um búnað (nafn, tegund, MAC tala), tímabelti, staðsetningu og IP tölu, nafn vefsvæðis, auðkennisnúmer notanda/tækis (UUID) og aðgerðarskráningar notenda í lausninni.

Í tengslum við framangreinda vinnslu Símans kemur Cisco fram sem undirvinnsluaðili fyrir hönd Símans, sbr. nánari umfjöllun í Fylgiskjali 2.

Þá mun Síminn eftir atvikum fá aðgang að persónugreinanlegum upplýsingum við uppsetningu á kerfi hjá viðskiptavini. Í tengslum við slíka uppsetningu og tengingar gæti Síminn jafnframt fengið afhentar upplýsingar

um notendur tilgreindra númera hjá viðskiptavini, þ.e. hvaða númer skuli tilheyra hvaða starfsmanni eða eftir atvikum öðrum á vegum viðskiptavinar.

Í þeim tilvikum sem lausnin er notuð í þágu símtala (hringt í eða úr símanúmerum) vinnur Síminn með ákveðnar nauðsynlegar upplýsingar vegna þeirra í símkerfum félagsins, n.t.t. upplýsingar sem teljast til fjarskiptaupplýsinga. Hvað varðar slíka vinnslu Símans með fjarskiptaupplýsingar kemur Síminn aftur á móti fram sem ábyrgðaraðili vegna þeirrar vinnslu. Nánari upplýsingar um þá vinnslu má finna í Persónuverndarstefnu Símans á www.siminn.is.

Á www.siminn.is má nálgast skilmála Símans fyrir *Símavist*.

1.2. Hljóðritun símtala

Í tengslum við *Hljóðritun símtala* vinnur Síminn með eftirfarandi upplýsingar:

- nafn rétthafa þjónustu, símanúmer í hljóðritun, nafn notanda símanúmers og kerfisstjóraaðgang (notandanafn og lykilorð), réttindi, innskráningar og aðgerðir notanda í kerfinu.

Með þjónustunni tekur Síminn að sér uppsetningu þjónustunnar og að veita viðskiptavini tæknilega aðstoð, sem og að hýsa þau símtöl sem viðskiptavinur velur að hljóðrita ásamt upplýsingum um hvenær þær eru gerðar. Síminn vinnur því jafnframt með efni símtala fyrir hönd viðskiptavinar.

Á www.siminn.is má nálgast skilmála Símans fyrir *Símavist* sem gilda m.a. um þessa þjónustu.

1.3. Magn SMS

Í tengslum við þjónustuna *Magn SMS* vinnur Síminn með eftirfarandi upplýsingar:

- nafn, kennitölu og netfang notenda/aukanotenda og upplýsingar um notkun notenda á lausninni, s.s. upplýsingar um tengiliði, hópa, símanúmer sem sent er til og tímasetningu sendinga sem og gjaldfærsluupplýsingar.

Með þjónustunni fær viðskiptavinur aðgang að vefslóð þar sem viðskiptavinur fyllir inn upplýsingar, þ.e. símanúmer viðtakenda og texta í skilaboðum þeim sem viðskiptavinur ákveður að senda. Þá getur viðskiptavinur útbúið hópa viðtakenda með lausninni. Upplýsingar þessar sem safnast með notkun á þjónustunni eru vistaðar í kerfi Símans og í þjónustu Símans felst því hýsing. Það skal þó tekið fram að innihald textaskilaboða vistast ekki hjá Símanum.

Þá skal til áréttingar tekið fram að sending skilaboðanna sjálfra telst hluti af fjarskiptaþjónustu Símans sem ekki fellur undir skilmála þessa.

Á www.siminn.is má nálgast skilmála Símans um *Magn SMS*.

1.4. Póstþjónusta

Til áréttingar skal tekið fram að Síminn þjónustar **ekki** pósthýsingu Office365 og Persónuverndarskilmálar Fyrirtækjapjónustu eiga því ekki við um slíka pósthýsingu.

a) Pósthýsing

Í tengslum við *Pósthýsingu* veitir Síminn fyrirtækjum tæknilega aðstoð við að stofna, breyta og/eða loka pósthólfum. Einnig getur Síminn framkvæmt bilanagreiningu á vandamálum tengd pósthólfum. Hafi notandi gleymt lykilorði að pósthólfi getur Síminn útvegað viðkomandi tímabundið lykilorð til að fá aðgang að pósthólfi og/eða endurstíllt lykilorð pósthólfs eftir atvikum.

Við veitingu þjónustunnar getur viðskiptavinur veitt Símanum aðgang að pósthólfi eða innskráningarupplýsingum tengd tilteknu pósthólfi, ýmist símleiðis eða með skriflegum upplýsingum sem kunna að berast Símanum frá viðkomandi viðskiptavini.

Í tengslum við þjónustuna vinna bæði Síminn og þjónustuaðili þess sameiginlega persónuupplýsingar um viðskiptavini á grundvelli skriflegs samkomulags um vinnslu persónuupplýsinga hjá sameiginlegum ábyrgðaraðilum, sbr. nánari umfjöllun í Fylgiskjali 2. Síminn og þjónustuaðili þess munu vinna með eftirfarandi upplýsingar:

- pósthólf viðskiptavinar (þ.m.t. starfsmanna viðskiptavinar), netföng starfsmanna sem tengjast pósthólfinu, innskráningarupplýsingar (þ.m.t. tímabundin lykilorð og ip-tölur að baki innskráningu), atburðaskráningar.

Pósthólfín og upplýsingar þeim tengdum eru hýstar á pósthólfsþjóni þjónustuaðila Símans á Íslandi. Upplýsingarnar eru notaðar til að veita viðskiptavini þjónustu vegna pósthólfa, einkum í tengslum við bilanagreiningu, til að stofna, breyta eða loka pósthólfi, eða til að endurstilla lykilorð pósthólfs eftir atvikum. Upplýsingar um lykilorð viðskiptavinar að pósthólfi eru ekki vistaðar hjá Símanum.

b) Tölvupóstsíun

Í tengslum við *Tölvupóstsíun* veitir Síminn fyrirtækjum þjónustu sem felst í því að allir tölvupóstar sem berast eða eru sendir frá skilgreindum netföngum viðkomandi fyrirtækis eru síuð í þeim tilgangi að draga úr og hamla móttöku ruslpósta og vírusýktra skeyta í pósthólf fyrirtækisins. Jafnframt er veitt notendaaðstoð til handa fyrirtækinu í tengslum við þjónustuna og framkvæmdar bilanagreiningar á vandamálum sem tengjast þjónustunni.

Í tengslum við þjónustuna vinna bæði Síminn og þjónustuaðili þess sameiginlega persónuupplýsingar um viðskiptavini á grundvelli skriflegs samkomulags um vinnslu persónuupplýsinga hjá sameiginlegum ábyrgðaraðilum, sbr. nánari umfjöllun í Fylgiskjali 2. Síminn og þjónustuaðili þess vinna með eftirfarandi upplýsingar:

- fjölda tölvupósta sem berast og eru send frá fyrirtæki og lýsigögn um tölvupósta (þ.m.t. dagsetning og tímasetning skeytis, stærð skeytis, hvort viðhengi fylgi með skeyti (já/nei) og heiti þess, heiti skeytis, netfang sendanda og móttakanda, IP-tölu pósthólfs sendanda), villumeldingarkóða skeytis þegar við á, og hvort skeyti hafi verið stöðvað (sett í bið eða sent tilbaka) og ef skeyti hefur verið stöðvað kann innihald skeytis að vera aðgengilegt.

Ofangreindar upplýsingar sem tengjast þjónustunni eru hýstar á pósthólfsþjóni þjónustuaðila Símans á Íslandi. Upplýsingarnar eru notaðar til að veita viðskiptavini þjónustuna, einkum í tengslum við bilanagreiningu, eftir atvikum, og þær vistaðar í sex mánuði á grundvelli lagaskyldu.

1.5. Hýsing á léni

a) DNS hýsing

Síminn er hýsingaraðili og sér um að stofna og loka á *DNS hýsingu* léns. Einnig veitir Síminn viðskiptavini þjónustu tengd uppsetningu og breytingum á DNS færslum fyrir viðskiptavini.

Í tengslum við þjónustuna vinna bæði Síminn og þjónustuaðili þess sameiginlega persónuupplýsingar um viðskiptavini á grundvelli skriflegs samkomulags um vinnslu persónuupplýsinga hjá sameiginlegum ábyrgðaraðilum, sbr. nánari umfjöllun í Fylgiskjali 2. Nánar tiltekið munu Síminn og þjónustuaðili Símans vinna með eftirfarandi upplýsingar:

- IP-tölu að baki færslu léns á DNS-þjóni.

Upplýsingarnar eru hýstar á DNS-þjónum þjónustuaðila Símans á Íslandi, en einungis skoðaðar ef viðskiptavinur óskar þess, t.d. til að veita tæknilega aðstoð.

b) Vefhýsing

Síminn er hýsingaraðili vefhýsingar og sér um að stofna og loka á léni. Einnig getur Síminn framkvæmt bilanagreiningu á vandamálum tengd hýsingunni fyrir viðskiptavin.

Í tengslum við þjónustuna vinna bæði Síminn og þjónustuaðili þess sameiginlega persónuupplýsingar um viðskiptavini á grundvelli skriflegs samkomulags um vinnslu persónuupplýsinga hjá sameiginlegum ábyrgðaraðilum, sbr. nánari umfjöllun í Fylgiskjali 2. Nánar tiltekið munu Síminn og þjónustuaðili Símans vinna með eftirfarandi upplýsingar:

- IP-tölur að baki færslur á vefsvæði.
- Persónuupplýsingum sem viðskiptavinur kann að setja sjálfur inn á sitt vefsvæði.

Upplýsingarnar eru hýstar á vefhýsingarþjónum þjónustuaðila Símans á Íslandi, en einungis skoðaðar ef viðskiptavinur óskar þess, t.d. til að veita tæknilega aðstoð.

1.6. Eldveggjaþjónusta

Eldveggjaþjónustan felur í sér að Síminn setur upp eldveggi og tilheyrandi vírusvarnir til að geta fylgst með allri umferð sem fer í gegnum búnað Símans á staðarneti viðskiptavinar. Tilgangur eftirlitsins er að fylgjast með gæðum og öryggi netþjónustu viðskiptavinar, sem og að greina og bregðast við bilunum eða óvæntu álagi (t.d. vegna vírusa eða annarrar óværu), eftir atvikum í samráði við viðskiptavin.

Í tengslum við eldveggjaþjónustuna vinnur Síminn með eftirfarandi upplýsingar:

- IP-tölur sem kunna að safnast vegna eftirlitsins, t.d. þeirra sem sækja vefslóðir sem viðskiptavinur hefur skilgreint sem áhættusamar. IP-tölurnar gætu verið tengdar starfsmönnum eða öðrum sem tengjast netbúnaði viðskiptavinar.
- Auðkenni tækis sem tengist netbúnaði viðskiptavinar, ef slík auðkenni bera með sér persónugreinanlegar upplýsingar.

Síminn safnar og vistar upplýsingarnar í þeim tilgangi að setja upp og veita viðskiptavini þjónustuna. Upplýsingarnar eru hýstar á búnaði Símans á Íslandi.

1.7. Endursala hugbúnaðarleyfa

Í þeim tilvikum sem viðskiptavinur kaupir tiltekin hugbúnaðarleyfi frá Símanum getur Síminn nálgast upplýsingar hjá leyfisveitanda um hvaða tegund leyfis er skráð hjá viðskomandi viðskiptavini, þ.m.t. nöfn og netföng starfsmanna viðskiptavinar sem hafa virkjað hugbúnaðarleyfið, í þeim tilgangi að gjaldfæra viðskiptavin, aðstoða viðskiptavin við tengingu og uppsetningu hugbúnaðarins þegar þess er óskað og veita eftir atvikum notendaaðstoð, sbr. gr. 1.8. Notkun viðskiptavinar á hugbúnaðinum, þ.m.t. öll vinnsla persónuupplýsinga sem gæti farið fram, er að öðru leyti ótengd Símanum.

1.8. Þjónustuborð Símans

a) Yfirtaka á skjá

Í þeim tilvikum sem viðskiptavinur óskar eftir tæknilegri aðstoð hjá Fyrirtækjalausnum Símans, svo sem á grundvelli sérstakrar áskriftar, gæti viðskiptavinur heimilað starfsmanni Símans að taka yfir skjá viðkomandi starfsmanns fyrirtækisins á meðan verið er að skoða málið símleiðis, í þeim tilgangi að greina og leysa tæknileg vandamál viðskiptavinar og veita notendaaðstoð.

Við yfirtöku á skjá getur starfsmaður Símans mögulega fengið aðgang að upplýsingum sem gætu verið sýnilegar á skjá starfsmanns viðskiptavinar, þ.m.t. persónuupplýsingar sem viðkomandi kann að vinna með.

Umfang þeirra persónuupplýsinga sem Síminn gæti fengið að eða orðið áskynja í slíkum tilvikum ræðst að ákveðnu leyti af eðli vandamálsins sem um ræðir hverju sinni en alla jafna gæti verið um að ræða nafn, netfang, stöðu/hlutverk, símanúmer, samskipti, IP-tölu, auðkenni tækis, pósthólf og/eða önnur skjöl viðskiptavinar sem hafa að geyma persónuupplýsingar. Upplýsingarnar varða að öllum líkindum starfsmann viðskiptavinar sem hefur samband við Þjónustuborð Fyrirtækjalausna Símans, en þær gætu í einhverjum tilvikum tekið til annarra, einkum annarra aðila sem sá starfsmaður hefur verið í samskiptum við t.d. samstarfsmenn eða skjólstæðinga/viðskiptavini.

FYLGISKJAL 2

NOTKUN Á UNDIRVINNSLUAÐILUM

Í samræmi við *Persónuverndarskilmála fyrirtækjaþjónustu* kann vinnsluaðili að fela nánar tilgreindum þriðju aðilum, svokölluðum **undirvinnsluaðilum**, að framkvæma í heild eða hluta þá vinnslu sem vinnsluaðili hefur með höndum fyrir ábyrgðaraðila.

Vinnsluaðili áskilur sér rétt til að nota þjónustu eftirfarandi undirvinnsluaðila til að framkvæma nánar tiltekna vinnsluaðgerðir:

Símavist:

Cisco Systems Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, California 95134
www.cisco.com

Vinnsla Cisco felst í hýsingu á lausninni og þeim upplýsingum sem unnið er með og að aðstoða Símann við að veita viðskiptavinum tæknilega aðstoð.

Öll hýsing á sér stað innan Evrópu en í tengslum við tæknilega aðstoð kann afmörkuðum upplýsingum að vera miðlað til Bandaríkjanna með dulkóðuðum hætti. Síminn hefur gengið frá vinnslusamningi við Cisco í tengslum við þessa vinnslu þar sem öryggi persónuupplýsinga er tryggt og byggir flutningur á upplýsingum til Bandaríkjanna á stöðluðum samningsskilmálum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins.

Hljóðritun símtala:

Sensa ehf.
Ármúla 31
108 Reykjavík, Ísland
www.sensa.is

Vinnsla Sensa felst í hýsingu á kerfinu og öllum þeim upplýsingum sem safnað er.

Magn SMS:

Miracle ehf.
Kringlunni 7
103 Reykjavík, Ísland
www.miracle.is

Vinnsla Miracle felst í stjórnun á afritunartöku og greiningu á villum í hugbúnaðarlagi.

Póstþjónusta:

Sensa ehf.
Ármúla 31
108 Reykjavík, Ísland
www.sensa.is

a) Pósthýsing:

Síminn og Sensa vinna sameiginlega persónuupplýsingar um viðskiptavinum á grundvelli skriflegs samkomulags um vinnslu persónuupplýsinga hjá sameiginlegum ábyrgðaraðilum. Vinnsla Sensa felst í því að hýsa og reka pósthólfþjónana og tryggja öryggi þeirra, en Síminn ber ábyrgð á viðskiptasambandi við viðskiptavin og samskiptum vegna þess, t.d. í tengslum við stofnun, breytingu eða lokun netfangs og breytingu lykilorða, fyrirspurna um notkun lausnarinnar og reikningagerð. Sensa veitir einnig Símanum tæknilega aðstoð í sérstökum tilvikum og gæti því einnig haft aðgang að innskráningarupplýsingum pósthólfsins sem viðskiptavinur kann að hafa veitt

Símanum, sem og pósthólfinu sjálfu, til að geta veitt Símanum tæknilega aðstoð og til að reka pósthólfsþjónana.

b) Tölvupóstsiun :

Síminn og Sensa vinna sameiginlega persónuupplýsingar um viðskiptavinum á grundvelli skriflegs samkomulags um vinnslu persónuupplýsinga hjá sameiginlegum ábyrgðaraðilum, en Síminn ber ábyrgð á viðskiptasambandi við viðskiptavin og samskiptum vegna þess, þ.m.t. varðandi reikningagerð. Vinnsla Sensa felst í því að hýsa og reka þjónana sem hafa að geyma upplýsingarnar sem safnast með tölvupóstsiun. Sensa veitir Símanum tæknilega aðstoð í sérstökum tilvikum, svo sem varðandi villugreiningar og notendaaðstoð.

*Hýsing á léni
(DNS og Vefhýsing):*

Sensa ehf.
Ármúla 31
108 Reykjavík, Ísland
www.sensa.is

Síminn og Sensa vinna sameiginlega persónuupplýsingar um viðskiptavinum á grundvelli skriflegs samkomulags um vinnslu persónuupplýsinga hjá sameiginlegum ábyrgðaraðilum. Vinnsla Sensa felst í því að hýsa og reka DNS-þjónana, þ.m.t. tryggja öryggi þeirra, og virkja/loka þjónustu hjá viðskiptavinum skv. beiðni frá Símanum, en Síminn ber ábyrgð á viðskiptasambandi við viðskiptavin og samskiptum vegna þess, þ.m.t. varðandi reikningagerð. Einnig veitir Sensa Símanum tæknilega aðstoð í sérstökum tilvikum, t.d. varðandi uppsetningu, breytingar, lagfæringar á síðu og/eða flutningi á síðu yfir nýja hýsingu. Vegna þeirrar vinnu gæti Sensa einnig haft aðgang að sömu upplýsingum og Síminn.

Eldveggjaþjónusta:

Sensa ehf.
Ármúla 31
108 Reykjavík, Ísland
www.sensa.is

Sensa gæti fengið aðgang að upplýsingum sem safnast með búnaðinum í þeim tilgangi að veita Símanum tæknilega aðstoð þegar þess er óskað. Allar upplýsingar eru vistaðar á búnaði Símans hjá Símanum á Íslandi.

*Endursala
hugbúnaðarleyfa:*

Crayon Iceland ehf.
Borgartúni 25
108 Reykjavík
www.crayon.com/is

Upplýsingar um nafn og vinnunetfang tengiliðar viðskiptavinar Símans eru skráðar í vefgátt Crayon í þeim tilgangi að virkja tiltekin hugbúnaðarleyfi viðskiptavinar hjá og/eða skilgreina Símann sem nýjan þjónustuaðila viðskiptavinar vegna fyrirbyggjandi hugbúnaðarleyfa.

*Þjónustuborð
Símans:*

Sensa ehf.
Ármúla 31
108 Reykjavík, Ísland
www.sensa.is

Sensa gæti fengið aðgang að upplýsingum tiltekins viðskiptavinar í þeim tilvikum sem Síminn óskar tæknilegrar aðstoðar frá Sensa, eftir því sem þörf krefur hverju sinni og eðli vandamálsins sem um ræðir.