



# Þjónustusamningur um Vettvangsþjónustu

Viðauki 3 Vinnslusamningur um meðferð persónuupplýsinga

Júní 2016

## Efnisyfirlit

1	Um ábyrgðaraðila og vinnsluaðila .....	2
2	Tilgangur vinnslu og tegundir upplýsinga .....	2
3	Trúnaður .....	3
4	Notkun og meðferð trúnaðarupplýsinga .....	3
5	Öryggi trúnaðarupplýsinga .....	4
6	Virkni búnaðar og gæði þjónustu .....	6
7	Skil trúnaðarupplýsinga .....	6
8	Framsal .....	7
9	Önnur ákvæði .....	7
10	Tengiliðir .....	7

## 1 Um ábyrgðaraðila og vinnsluaðila

Um viðauka þennan gilda ákvæði laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga, einkum 13. gr. laganna um gerð vinnslusamnings.

Í viðauka þessum telst [[nafn þjónustukaupa e/hf]. ávallt vera *ábyrgðaraðili* og *Míla ehf. vinnsluaðili*, í skilningi 4. og 5. tölul. 2. gr. þeirra laga.

Með starfsfólki Mílu er átt við starfsmenn með beint ráðningarsamband sem starfs síns vegna hafa aðgang að gögnum eða kerfum þjónustukaupa til að geta sinnt starfi sínu í þágu Mílu í samræmi við þennan samning.

## 2 Tilgangur vinnslu og tegundir upplýsinga

Aðilar lýsa í þessum trúnaðar- og vinnslusamningi skilmálum sem gilda í tengslum við samning þeirra um Vettvangsþjónustu sem starfsmenn vettvangsþjónustu hjá Mílu munu veita viðskiptavinum þjónustukaupa á landsbyggðinni, sbr. einnig lýsingu í 1. og 2. kafla samnings aðila um Vettvangsþjónustu.

Í stuttu máli mun Míla veita viðskiptavinum þjónustukaupa þjónustu á vegum þjónustukaupa í tengslum við bilanagreiningu, lagfæringu, afhendingu og uppsetningu búnaðar, í samræmi við samning Mílu og þjónustukaupa um Vettvangsþjónustu. Til þess að uppfylla ákvæði samningsins þurfa starfsmenn vettvangsþjónustu Mílu aðgang að tilteknu upplýsingakerfi þjónustukaupa til að skoða og breyta búnaðarupplýsingum og/eða virkja búnað, til þess að móttaka verkbeiðnir fyrir viðskiptavini þjónustukaupa, skrá upplýsingar um þá þjónustu sem þeir munu veita viðskiptavinum þjónustukaupa, á vegum þjónustukaupa, á grundvelli áður nefnds samnings.

Mun Míla einungis nota aðgang sinn að kerfum þjónustukaupa í þeim tilvikum sem Míla hefur móttekið verkbeiðni frá þjónustukaupa í gegnum þjónustuvef Mílu um þjónustu fyrir viðskiptavin þjónustukaupa. Í slíkri verkbeiðni á samskiptagátt Mílu skráir þjónustukaupi eftirfarandi upplýsingar um viðskiptavin:

- nafn, kennitala, heimilisfang, póstnúmer og símanúmer tengiliðar (viðskiptavinar eða tengiliðar sem viðskiptavinur hefur sjálfur veitt upplýsingar um)
- hvaða vöru viðskiptavinur á að fá afhenta
- ef um bilun er að ræða mun þjónustukaupi senda Mílu texta með bilanalýsingu og þeirri greiningu sem þjónustukaupi hefur þegar gert vegna málsins

Til þess að uppfylla ákvæði samnings þessa fær Míla aðgang að tilteknu upplýsingakerfi þjónustukaupa þar sem skráðar eru upplýsingar um viðskiptavini þjónustukaupa, þ. á m. tengiliðaupplýsingar viðskiptavinar, þær tegundir þjónustu sem viðskiptavinur er með, þ. á m. búnað, og önnur atriði tengd framkvæmd þjónustunnar hjá viðkomandi viðskiptavini. Meðal þeirra upplýsinga sem Míla fær aðgang að í upplýsingakerfunum eru kennitala, nafn, símanúmer, heimilisfang og netfang viðskiptavinar (sé netfang skráð í kerfum þjónustukaupa). Engar viðkvæmar persónuupplýsingar eru skráðar í kerfum þjónustukaupa í skilningi 8. tölul. 2. gr. laga nr. 77/2000.

Mun Míla því hafa aðgang að og vinna með persónuupplýsingar um viðskiptavini þjónustukaupa á vegum þjónustukaupa.

Skuldbindur Míla sig til að vinna með og meðhöndla umræddar upplýsingar í samræmi við skilmála þessa viðauka. Ræðst inntak fyrirmæla í vinnslusamningi þessum af tilgangi, eðli og umfangi þeirrar þjónustu sem Míla mun sinna á vegum þjónustukaupa á grundvelli samnings aðila um Vettvangsþjónustu.

Mun þjónustukaupi veita Mílu aðgang að upplýsingakerfi sínu svo Míla geti uppfyllt skyldur sínar skv. samningi aðila um Vettvangsþjónustu.

[„Hér verða settar inn nánari upplýsingar um aðgengi Mílu að kerfum þjónustukaupa]“

Ber sérstaklega að áréttta að þjónustukaupi mun aðlaga aðgangshemildir Mílu að kerfinu, svo Míla hafi einungis aðgang að þeim upplýsingum sem vinnsluaðili þarf nauðsynlega á að halda til að geta sinnt hlutverki sínu á grundvelli samningsins.

Nánari upplýsingar um aðgengi Mílu að kerfi þjónustukaupa (fyllist út af þjónustukaupa):

### 3 Trúnaður

Hér eftir nefnast öll gögn, þ. á m. persónuupplýsingar um viðskiptavinum, og aðrar upplýsingar er Míla hefur aðgang að frá þjónustukaupa eða er með öðrum hætti látið í té frá þjónustukaupa einu nafni „trúnaðarupplýsingar“.

Hugtakið „trúnaðarupplýsingar“ tekur ekki til gagna eða upplýsinga sem gerðar hafa verið opinberar með lögmætum hætti, eða á grundvelli úrskurðar dómara eða annars lögbærs yfirvalds á grundvelli laga.

Með því að undirrita samning þennan lýsir Míla því yfir gagnvart þjónustukaupa að Míla muni gæta fyllsta trúnaðar varðandi allar þær upplýsingar sem Míla fær aðgang að eða vitneskju um hjá þjónustukaupa og tengjast starfsemi eða viðskiptavinum þjónustukaupa.

### 4 Notkun og meðferð trúnaðarupplýsinga

Mílu er kunnugt um að fyrirtækið starfar í umboði og á vegum þjónustukaupa varðandi þá þjónustu sem Míla mun veita viðskiptavinum þjónustukaupa í samræmi við ákvæði samnings aðila um Vettvangsþjónustu. Er Mílu því einungis heimilt að vinna með trúnaðarupplýsingar í samræmi við skrifleg fyrirmæli ábyrgðaraðila í viðauka þessum, nema lög mæli fyrir um annað. Ákvæði laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga um skyldur ábyrgðaraðila gilda einnig um þá vinnslu sem Míla annast á grundvelli samnings þessa sem vinnsluaðili.

Mílu er með öllu óheimilt að afhenda þriðja aðila trúnaðarupplýsingar, hvort sem er skriflega eða munnlega, nema með skriflegu samþykki þjónustukaupa. Á framangreint m.a. við um þjónustuaðila eða verktaka á vegum Mílu.

Mílu ber að upplýsa þjónustukaupa um þá starfsmenn sem þurfa á aðgengi að upplýsingakerfum þjónustukaupa að halda til þess að geta uppfyllt skilyrði samningsins. Mun þjónustukaupi í kjölfarið veita þeim starfsmönnum aðgang að upplýsingakerfum þjónustukaupa sem nauðsynlega þurfa á slíkum aðgengi að halda til þess að geta uppfyllt skilyrði samnings þessa og viðauka hans, í samræmi við lýsingu á tilgangi vinnslu í 2. gr. þessa viðauka og samnings aðila um Vettvangsþjónustu. Mun þjónustukaupi því einungis útvega þeim starfsmönnum Mílu einkvæman aðgang sem munu sinna þeirri þjónustu sem samningur aðila lýsir.

Ber Mílu að tryggja að starfsmenn þess, sem koma að vinnslu upplýsinga frá þjónustukaupa, hlíti skilmálum þessa samnings.

Varðandi aðgang Mílu að upplýsingakerfum þjónustukaupa gætir þjónustukaupi þess að Míla hafi einungis slíkan aðgang meðan á samningi þessum stendur.

Skyldi starfsmaður Mílu, sem hefur aðgang að upplýsingakerfum þjónustukaupa vegna starfa sinna hjá Mílu, hætta störfum af hvaða ástæðu sem er ber Mílu að tilkynna tengiliði þjónustukaupa um það við fyrsta tækifæri svo þjónustukaupi geti gert viðeigandi ráðstafanir varðandi aðgangsstýringar þess einstaklings.

Þjónustukaupi hefur óskoraðan rétt til að óska eftir að Míla afhendi þjónustukaupa lista yfir alla starfsmenn sem hafa aðgang að kerfum þjónustukaupa.

Í þeim tilvikum sem Míla telur þörf á skal það gera ráðstafanir til að kanna bakgrunn starfsmanna og verktaka, t.d. staðfestar upplýsingar um menntun og þá reynslu sem varðar starfið og eftir því sem við á skila inn sakavottorði, í samræmi við ákvæði 7.-9. gr. laga nr. 77/2000. Jafnframt skal Míla viðhafa agaferli sem tekur á óheimilum aðgangi að gögnum og óheimilli notkun þeirra.

Mílu er óheimilt að nýta trúnaðarupplýsingar frá þjónustukaupa eða viðskiptavinum þjónustukaupa í öðrum tilgangi en samningur þessi og viðaukar hans tilgreina.

## 5 Öryggi trúnaðarupplýsinga

Vakin er athygli á því að í þeim tilvikum sem vísað er til starfsmanna Mílu í eftirfarandi umfjöllun er einungis átt við þá starfsmenn Mílu sem munu hafa aðgang að upplýsingakerfum þjónustukaupa í samræmi við ákvæði viðauka þessa.

Meðal þess sem Míla og starfsmenn þess skulu kynna sér er öryggisstefna þjónustukaupa: [ **hér þarf að birta tengil inn á öryggisstefnu þjónustukaupa ef hún er fyrir hendi.** ]

Mílu er skylt að viðhafa viðeigandi öryggisráðstafanir til að tryggja öryggi upplýsinga frá þjónustukaupa og vernda þær gegn ólöglegri eyðileggingu, gegn því að þær glattist eða breytist fyrir slysi, gegn óleyfilegum aðgangi og gegn allri annarri ólögmætri vinnslu.

Jafnframt er Mílu skylt að tryggja öryggi starfsstöðva, pappírsgagna, gagnavera, afritunarkerfa, netþjóna, tölvukerfa og færanlegra geymslumiðla eins og farsíma sem geymt geta upplýsingar.

Meðal þeirra ráðstafana sem Mílu ber sérstaklega að gæta eru eftirfarandi:

Vírusvarnir o.fl.

- Notkun eldveggja og vírusvarna á þeim tölvum sem notaðar eru til að tengjast kerfum þjónustukaupa. Þessum hugbúnaði skal viðhaldið eins og kostur er.
- Að bregðast tafarlaust við tölvuvírusum eða spilli hugbúnaði þegar hann uppgötvast með því að láta tengiliði sína hjá þjónustukaupa vita og varast að opna skjöl sem gætu verið sýkt.

Aðgangsstýring kerfa

- Óheimilt er að lána öðrum aðgang sinn að kerfum þjónustukaupa, hvort sem það eru samstarfsmenn innan Mílu eða starfsmenn þjónustukaupa.
- Lykilorð má ekki skrifa niður þannig að óviðkomandi gæti komist yfir lykilorðið.
- Lykilorð eiga að uppfylla eftirfarandi skilyrði:
  - Bæði há- og lágstafir
  - Tölustafir
  - Sami stafur/tala ekki tvisvar sinnum í röð
  - 8 stafir á lengd
- Þegar farið er frá vinnustöð skal starfsmaður ávallt aftengjast eða læsa skjá.
- Starfsmaður Mílu ber fulla ábyrgð á þeim aðgangi sem honum er veittur og afleiðingum þess ef aðrir komast yfir aðgang hans.
- Aðgangsorðum skal tafarlaust breytt ef starfsmaður telur að aðrir viti um aðgangsorðið eða ef hann tekur eftir einhverju óvanalegu í tölvukerfinu.

Öryggi gagna og hugbúnaðar

- Óheimilt er að leyfa öðrum að afrita hugbúnað sem þjónustukaupi hefur þróað eða hefur leyfi til

að nota og er óheimilt að gera afrit umfram þau sem kveðið er á um í viðkomandi leyfissamningum.

- Skyldi þjónustukaupi láta Mílu í té vélbúnað og/eða hugbúnað vegna samnings aðila um Vettvangsþjónustu er slíkur búnaður ávallt eign þjónustukaupa og getur sem slíkur sætt endurskoðun hvenær sem er án fyrirvara.
- Mílu er óheimill aðgangur að tölvukerfum þjónustukaupa eða tölvutækum upplýsingum og gögnum án viðeigandi heimildar. Enn fremur er þeim óheimilt að gera ósamþykktar breytingar á efni tölvukerfa þjónustukaupa, þar á meðal að eyða eða breyta gögnum.
- Kæmi upp sú staða að Míla þyrfti að varðveita gögn frá þjónustukaupa, t.d. í þeim tilvikum sem starfsmenn vettvangsþjónustu hafa prentað út upplýsingar um viðskiptavini úr upplýsingakerfum þjónustukaupa eða skráð upplýsingar um viðskiptavini þjónustukaupa á pappír eða í tölvu, ber Mílu að gæta þess að varðveita slíkar trúnaðarupplýsingar frá þjónustukaupa á öruggum stað.
- Skyldi Míla þurfa að senda trúnaðarupplýsingar um almenningsnet eða þráðlaus net skal Míla gæta að dulritun slíkra gagna fyrir sendingu. Þetta gæti átt við trúnaðargögn send til þjónustukaupa með tölvupósti eða innskráningu á kerfi þjónustukaupa frá útstöð sem er tengd yfir þráðlaus net. Slíka dulkóðun má koma á með notkun dulkóðaðra vpn sambanda eða notkun dulkóðunar í þráðlausum samskiptum.

#### Efnislegt öryggi

- Tryggja skal að allur búnaður þjónustukaupa í umsjá Mílu sé varinn gegn þjófnaði og skemmdum, hvort sem er af ásetningi, fyrir slysi eða af öðrum orsökum s.s. af völdum náttúruafla. Meðal ráðstafana sem Míla ætti að nota í þessu samhengi eru þjófvarnakerfi, læsingar að vinnusvæðum og/eða starfsstöðvum Mílu og/eða notkun aðgangskortakerfis.
- Ef tölvubúnaður glatast, skemmist eða er stolið skal slíkt tilkynnt strax til starfsmanna þjónustukaupa.
- Ekki skal veita óviðkomandi aðgang að lokuðum svæðum.
- Aðgangsbúnaður, svo sem aðgangskort eða aðgangsslyklar starfsmanna Mílu, skal geymdur á öruggum stað.

#### Öryggisatvik

- Ef öryggisatvik kemur upp hjá Mílu sem talið er geta haft áhrif á öryggi upplýsinga þjónustukaupa skal upplýsa þjónustukaupa um slíkt umsvifalaust. Tilkynna skal atvikið til [netfang@þjonustukaupi.is] eigi síðar en 24 tímum eftir að þeirra varð fyrst vart. Óski þjónustukaupi eftir að gera eigin rannsókn á atvikinu skal Míla veita alla þá aðstoð án undanskota sem honum er unnt. Með öryggisatviki er átt við atvik eins og öryggisbrot, innbrot í tölvukerfi eða húsnæði, óviljaverk, óheimilan aðgang eða veikleika í kerfum. Ef þjónustukaupi óskar eftir því skal Míla afhenda skriflega skýrslu um atvikið þar sem fram kemur nánari lýsing, hvaða aðgerða verði gripið til til að atvikið endurtaki sig ekki og innan hvaða tímamarka.

Þjónustukaupi getur hvenær sem honum hentar sent Mílu, skriflegar spurningar sem tengjast verklagi og/eða ráðstöfunum og öðrum atriðum sem talin eru nauðsynleg til að uppfylla samning þennan.

Óski þjónustukaupi þess skal Míla afhenda honum teikningar sem sýna uppbyggingu net- og tölvukerfa, fjartenginga, þráðlausra neta, árásarvarna (t.d. eldveggja, packet filters, intrusion detection og access-list routers) og annarra tækja og tenginga auk högunar afritunar og endurheimtu og leyfðs aðgangs um hverja nettengingu sem *varða upplýsingar frá þjónustukaupa*.

Þjónustukaupi getur óskað þess skriflega, hvenær sem honum hentar, að framkvæma sjálfur, eða fá til þess þriðja aðila, úttekt hjá Mílu á verklagi og ráðstöfunum sem *varða upplýsingar frá þjónustukaupa*. Míla skal veita fulla samvinnu á eigin kostnað og hafa til reiðu fólk sem hefur þekkingu til að veita upplýsingar um atriði sem leitað er svara við í slíkum tilvikum.

Þjónustukaupi kann að veita Mílu frekari fyrirmæli um frekari öryggisráðstafanir til að gæta öryggi upplýsinga frá þjónustukaupa, telji þjónustukaupi þörf á vegna sérstakra aðstæðna eða atvika. Skal þjónustukaupi upplýsa tengilið Mílu þar að lútandi með skriflegum hætti.

Gerir Míla breytingar á öryggisráðstöfunum sínum sem geta haft áhrif á öryggi upplýsinga frá þjónustukaupa ber Mílu að upplýsinga þjónustukaupa um þær breytingar með skriflegum hætti.

## 6 Virkni búnaðar og gæði þjónustu

Þjónustukaupi getur áskilið sér allan rétt til þess að láta allar uppflettingar eða aðrar aðgerðir sem gerðar eru í upplýsingakerfum þjónustukaupa vera auðkenndar við þann sem framkvæmir aðgerðina. Getur þjónustukaupi því séð í kerfunum hvaða notandi fletti upp hvaða upplýsingum, eða framkvæmdi hvaða aðgerð, og hvenær. Sömuleiðis geta allar breytingar eða pantanir í kerfum þjónustukaupa verið auðkenndar við þann sem framkvæmir breytinguna/pöntunina.

Skal Míla sjá til að starfsmenn þess sem hafa aðgang að umræddum kerfum verði upplýstir sérstaklega um framangreint áður en þeir nota aðgang sinn.

Þjónustukaupi gæti þurft að afla upplýsinga um framangreint úr kerfum sínum í þeim tilgangi að hafa eftirlit með virkni búnaðarins. Einnig kunna umræddar upplýsingar að vera notaðar í einstökum tilvikum til að hafa eftirlit með gæðum þjónustu, t.d. ef þjónustukaupi þarf að veita upplýsingar til viðskiptavinar eða eftirlitsstjórnvalda um gæði þjónustu.

## 7 Skil trúnaðarupplýsinga

Hvenær sem þjónustukaupi óskar þess, hvort sem samningurinn er enn í gildi, hann útrunninn, eða honum hefur verið sagt upp, getur þjónustukaupi afturkallað aðgangsheimildir að upplýsingakerfum sínum sem veitt hafa verið starfsmönnum Mílu á grundvelli samnings aðila um Vettvangsþjónustu og þessa viðauka.

Samningur þessi gerir ekki ráð fyrir afhendingu trúnaðargagna frá þjónustukaupa til Mílu eða meðhöndlun Mílu á trúnaðargögnum um viðskiptavinum, en skyldi engu að síður slíkt tilvik koma upp ber Mílu að afhenda þjónustukaupa slík gögn eða farga, þ.m.t. hugsanleg afrit af þeim, í samræmi við skrifleg fyrirmæli þar að lútandi frá þjónustukaupa eða síðast við samningslok. Til að mynda gæti Míla þurft að prenta út tiltekna upplýsingar um viðskiptavin vegna vettvangsheimsóknar til viðkomandi.

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 við þjónustukaupa. Ber Mílu að staðfesta skil á gögnum eða öruggri förgun með skriflegum hætti til tengiliðar þjónustukaupa. Öruggr förgun telst t.d. þjónusta AAA – vottaðs förgunaraðila.

Varðandi aðgang starfsmanna Mílu að upplýsingakerfum þjónustukaupa gætir þjónustukaupi þess að Míla hafi einungis slíkan aðgang meðan á samningi þessum stendur.

Loks skal vinnsluaðili svara öllum þeim spurningum sem þjónustukaupi kann að hafa í tengslum við skil á gögnum.

## 8 Framsal

Mílu er óheimilt að framselja réttindi og skyldur samkvæmt viðauka þessum, t.d. til undirvinnsluaðila, nema með fyrirfram veittu skriflegu samþykki þjónustukaupa. Þjónustukaupa skal þó vera heimilt að framselja réttindi og skyldur til aðila sem tilheyra sömu fyrirtækjasamstæðu og þjónustukaupi.

Skyldi þjónustukaupi samþykkja undirvinnsluaðila á vegum Mílu, t.d. þjónustuaðila eða verktaka, varðandi þá vinnslu upplýsinga sem fellur undir viðauka þennan ber Mílu m.a. að tryggja að undirvinnsluaðili hlíti skilmálum þessa samnings.

## 9 Önnur ákvæði

Breytingar verða ekki gerðar á viðauka þessum nema með skriflegum hætti og skulu allar breytingar samþykktar af báðum aðilum.

## 10 Tengiliðir

Tengiliður ábyrgðaraðila:

Tengiliður vinnsluaðila: