

Pósthólfspjónusta Símans - Persónuverndarstefna

Nánari leiðbeiningar um notkun og virkni Pósthólfspjónustu Símans má finna á www.siminn.is.

1. Vinnsla persónuupplýsinga

Við virkjun og notkun á Pósthólfspjónustu Símans (einnig vísað til „þjónustunnar“) er unnið með persónugreinanlegar upplýsingar um réttthafa þjónustunnar (hér eftir „viðskiptavinur“), eins og nánar er kveðið á um í stefnu þessari.

Í tengslum við þjónustuna vinnur Síminn persónuupplýsingar um viðskiptavini bæði sem sjálfstæður ábyrgðaraðili og sameiginlega með þjónustuaðila þess, Sensa ehf., á grundvelli skriflegs samkomulags um vinnslu persónuupplýsinga hjá *sameiginlegum ábyrgðaraðilum*. Í meginatriðum lýtur samkomulagið að því að Sensa ehf. beri ábyrgð á vinnslu upplýsinga sem varðar rekstur og hýsingu lausnarinnar (þ.m.t. pósthólfa), og framkvæmd á stofnun, lokun eða breytingu netfangs í lausninni, þ.m.t. varðandi lykilorð og innleiðingu öryggisráðstafana. Samkvæmt samkomulaginu ber Síminn ábyrgð á viðskiptasambandinu við viðskiptavin og samskiptum vegna þess, t.d. í tengslum við stofnun, breytingu eða lokun netfangs og breytingu lykilorða, fyrirspurnar um notkun lausnarinnar, og gjaldfærslu vegna þjónustunnar.

Öll vinnsla á persónuupplýsingum, þ.m.t. öflun, skráning, vistun og meðferð þeirra sem fer fram á vegum Símans, lýtur lögum nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga og öðrum reglum sem settar hafa verið á grundvelli persónuverndarlaga („persónuverndarlög“). Síminn gætir þess að þeir þættir vinnslunnar sem Síminn hefur með höndum í tengslum við notkun lausnarinnar séu í samræmi við slíka löggjöf.

Þar sem ákvæðum þessarar persónuverndarstefnu sleppir gilda ákvæði *Persónuverndarstefnu Símans* á www.siminn.is, svo sem í tengslum við upplýsingaöryggi og samskipti við viðskiptavini, sem og skilmála *Pósthólfspjónustu Símans*. Sé viðskiptavinur Símans lögaðili vísast til umfjöllunar í *Persónuverndarskilmálum fyrirtækjalausna Símans*.

Vakin er athygli á að sú vinnsla persónuupplýsinga sem framkvæmd er af hálfu viðskiptavinar með þjónustunni, t.d. hvers kyns persónuupplýsingar sem kunna að vera skráðar í tölvupósti, viðhengi tölvupósts, netföng viðtakenda tölvupósta o.fl., eru alfarið unnar á ábyrgð viðskiptavinar, jafnvel þótt það

hafi ekki verið viðskiptavinurinn sjálfur sem framkvæmdi aðgerðina.

Telst Síminn því ekki ábyrgðaraðili hvað varðar þær upplýsingar sem skráðar eru í tölvupóst hverju sinni eða hvernig pósthólfið er notað að öðru leyti.

2. Persónuupplýsingar sem safnað er

2.1. Virkjun og innskráning

Til þess að virkja *Pósthólfspjónustu Símans*, og þar með virkja netfang, þarf viðskiptavinur að skrá sig inn á *Þjónustuvef Símans* og auðkenna sig með netfangi og lykilorði.

Við virkjun þjónustunnar ber viðskiptavini jafnframt að staðfesta að hafa kynnt sér skilmála þjónustunnar og persónuverndarstefnu þessa. Í tengslum við slíka staðfestingu skráir og varðveitir Síminn upplýsingar um kennitölu viðskiptavinar, netfang, dagsetningu, tímasetningu, og aðferð auðkenningar á *Þjónustuvef Símans*, þegar staðfesting var veitt. Er framangreindum upplýsingum safnað í þeim tilgangi að staðfesta og sannreyna samningssamband við viðskiptavin og veitingu lögbundinnar fræðslu.

Við innskráningu í þjónustuna er viðskiptavinur krafinn um að auðkenna sig með netfangi og lykilorði. Framangreindar upplýsingar eru einungis notaðar til að auðkenna viðskiptavin. Viðskiptavinur ber alfarið ábyrgð á vörslu þess lykilorðs sem hann velur sér. Hafi viðskiptavinur gleymt lykilorði sínu skal fylgja leiðbeiningum Símans um endurstillingu lykilorðs við fyrsta tækifæri.

2.2. Notkun

Við notkun á þjónustunni safnast og vistast sjálfkrafa upplýsingar hjá þjónustuaðila Símans um aðgerðir sem framkvæmdar eru við notkun pósthólfsins, í formi atburðaskráninga („logga“), n.t.t. upplýsingar um tíma og dagsetningu inn- og útskráningu, tíma og dagsetningu móttækis og útsends tölvupósts, heiti og stærð tölvupósts, stærð viðhengis og stærð pósthólfs. Þjónustuaðili Símans varðveitir framangreindar upplýsingar í þeim tilgangi að halda utan um notkunaraðgerðir í öryggis- og rekstrarskyni.



2.3. Búnaður

Við virkjun og notkun á þjónustunni safnast eftirfarandi upplýsingar hjá þjónustuaðila Símans um þann búnað sem notaður er til að tengjast þjónustunni, t.d. tölvu eða snjalltæki:

- tegund og útgáfa stýrikerfis,
- IP-tölu notanda og tegund vafra,
- einkvæmt auðkenni búnaðar (hafi notandi veitt tæki sínu slíkt auðkenni)

Framangreindum upplýsingum er sjálfkrafa safnað og þær vistaðar í þeim tilgangi að afla vitneskju um notkun á þjónustunni og með þeim hætti aðlagð þjónustuna betur að þörfum viðskiptavina, sem og haft til staðar rekjanleika aðgerða sem viðskiptavinur framkvæmir í þjónustunni.

3. Tilgangur og lögmæti vinnslu

Síminn, og eftir atvikum þjónustuaðili þess aflar, skráir og vistar upplýsingarnar í þeim tilgangi að geta veitt viðskiptavini aðgang að þjónustunni, til að gera viðskiptavini kleift að nota þjónustuna, til að geta haldið utan um aðgerðarsögu, til að tryggja öryggi þjónustunnar. Þá eru upplýsingarnar notaðar til að tryggja gæði og virkni þjónustunnar og ef þörf krefur vegna stoðþjónustu og bilanagreiningu, meðal annars m.t.t. þess búnaðar sem notaður er hverju sinni til að nálgast þjónustuna. Eru upplýsingar um viðskiptavin því unnar til að uppfylla samning við viðskiptavin sem og í þágu lögmætra hagsmuna bæði Símans og viðskiptavinar til að tryggja öryggi þjónustunnar.

Þá mun Síminn nota upplýsingarnar til að geta sett sig í samband við viðskiptavin í viðskiptalegum tilgangi, þ.á m. í þeim tilgangi að tilkynna viðskiptavini um breytingar á þjónustunni, svo sem á virkni þess eða stillingum, eða breytingar á skilmálum þjónustunnar. Slíkar tilkynningar kunna að berast viðskiptavinum beint með tölvupósti.

Samskipti við viðskiptavin í markaðslegum tilgangi fer fram í samræmi við skilyrði laga, sbr. einnig nánari umfjöllun í *Persónuverndarstefnu Símans*, á www.siminn.is.

Síminn mun ekki nota upplýsingarnar í öðrum tilgangi nema heimilt sé skv. lögum, ella afla sérstaklega samþykkis viðskiptavinar fyrir slíkri vinnslu.

4. Viðtakendur upplýsinga

Þær upplýsingar sem safnast við notkun lausnarinnar eru hýstar hjá eða á vegum þjónustuaðila Símans á Íslandi.

Síminn mun ekki nota persónuupplýsingar í öðrum tilgangi eða afhenda þær þriðja aðila, að lögreglu frátalinni, nema á grundvelli lagaheimildar,

stjórnvaldsfyrirmæla, dómsúrskurðar, skriflegs vinnslusamnings eða samþykkis viðskiptavinar. Síminn áskilur sér þó rétt til að afhenda þriðja aðila ópersónugreinanlegar upplýsingar um notkun þjónustunnar, sbr. gr. 9 neðar.

5. Varðveislutími

Síminn gætir þess að varðveita einungis persónugreinanleg gögn um viðskiptavini þjónustunnar í samræmi við skilmála, lög og að því gefnu að málefnaleg ástæða sé fyrir hendi.

Þjónustuaðili Símans varðveitir upplýsingar um atburðaskráningar („logga“) varðandi notkun pósthólfsins í sex mánuði á grundvelli lagaskyldu.

Óski viðskiptavinur þess að eyða tilteknum persónuupplýsingum sem tengjast þjónustunni getur hann sent skriflega beiðni þar að lútandi til Símans, sbr. gr. 10.

Viðskiptavini er unnt að eyða innihaldi pósthólfs, eða einstökum póstum, hvenær sem er í pósthólfsviðmótinu.

Við uppsögn og/eða riftun á þjónustunni verður pósthólfinu lokað og öllu innihaldi þess eytt eigi síðar en að einum mánuði liðnum, sbr. umfjöllun í skilmálum þjónustunnar. Að því tímabili liðnu eru varðveittar ákveðnar lágmarksupplýsingar um viðskiptavin, þó eigi lengur en í fjögur ár frá lokun pósthólfsins eða framkvæmd rétthafabreytingar, í því skyni að geta varist eða haft uppi kröfur ef upp kemur ágreiningur milli aðila um þjónustuna, n.t.t. tengiliðaupplýsingar viðkomandi og upplýsingar um tímabil sem hann var rétthafi tiltekins netfangs.

6. Nákvæmni og áreiðanleiki upplýsinga

Við innskráningu í þjónustuna og notkun hennar ber viðskiptavinur ábyrgð á réttleika og áreiðanleika þeirra upplýsinga sem hann sjálfur skráir.

Séu persónuupplýsingar óáreiðanlegar mun Síminn, með hliðsjón af tilgangi vinnslunnar, gera viðeigandi ráðstafanir til þess að þær verði leiðréttar eða þeim eytt.

7. Öryggi upplýsinga

Að því marki sem um ræðir vinnslu persónuupplýsinga á ábyrgð Símans, gætir Síminn þess að tryggja öryggi upplýsinganna með viðeigandi tæknilegum og skipulagslegum ráðstöfunum. Hið sama á við um þá vinnslu persónuupplýsinga sem fer fram á vegum þjónustuaðila Símans. Öryggisráðstafanir miða m.a. að því að koma í veg fyrir mannleg mistök, óheimilan aðgang þriðja óviðkomandi aðila, þjófnað, svik eða aðra misnotkun á upplýsingum. Þá er takmarkaður

aðgangur að upplýsingum við þá starfsmenn sem nauðsynlega þurfa slíkan aðgang til að ná fram tilgangi vinnslunnar. Starfsmenn Símans og þjónustuaðila þess eru upplýstir um skyldu þeirra til að viðhalda trúnaði og öryggi persónuupplýsinga.

Hvorki Síminn né þjónustuaðili þess opnar innihald pósthólfs eða einstaka tölvupósta án samþykkis viðskiptavinar eða á grundvelli dómsúrskurðar, fyriræla frá lögreglu, sýslumanni eða öðrum opinberum eftirlitsaðila.

Nánar er fjallað um sértækar öryggisráðstafanir vegna pósthólfa í *skilmálum Pósthólfsþjónustu Símans*.

8. Réttindi viðskiptavinar

Viðskiptavinur hefur rétt til andmæla söfnun á persónuupplýsingum um sig telji viðkomandi að slík söfnun sé ekki í samræmi við tilgang hennar, að meðalhófs sé ekki gætt eða ef hann telur að sama árangri sé hægt að ná með mildari aðferðum. Þá er einnig hægt að óska eftir því að fá upplýsingar um þá vinnslu sem á sér stað um sig í tengslum við þjónustuna, að því gefnu að beiðnin samrýmist lögum og að hagsmunir annarra standi því ekki í vegi. Sé beiðni samþykkt skal hún afgreidd eins fljótt og auðið er og eigi síðar en innan eins mánaðar frá móttöku slíkrar beiðni.

Viðskiptavinur kann jafnframt að eiga rétt á að krefjast þess að röngum, villandi eða ófullkomnum persónuupplýsingum um sig verði leiðréttar og/eða þeim eytt.

Viðskiptavinur hefur einnig rétt til að flytja pósta sína til sín eða senda þær til annars þjónustuveitanda á meðan þjónustan er virk hjá viðskiptavini, í samræmi við skilyrði skilmála þjónustunnar og persónuverndarlaga. Vakin er athygli á að sá réttur tekur ekki til flutnings á netfangi viðskiptavinar.

Beiðnum af þessum toga má koma á framfæri til Símans með skriflegum hætti, sbr. gr. 10.

Í þeim tilvikum sem beiðni viðskiptavinar tekur til vinnslu persónuupplýsinga sem fer fram hjá þjónustuaðila Símans, svo sem varðandi innihald pósthólfs eða atburðaskráningar vegna notkunar hennar, mun Síminn vinna úr þeirri beiðni í samstarfi við þjónustuaðila eða eftir atvikum framsenda erindið til úrvinnslu hjá þjónustuaðila.

Nánari umfjöllun um réttindi einstaklinga er að finna í *Persónuverndarstefnu Símans* á www.siminn.is.

9. Ópersónugreinanlegar upplýsingar

Síminn áskilur sér rétt til að vinna með og greina ópersónugreinanlegar upplýsingar um notkun á þjónustunni, til áframhaldandi vörupróunar og/eða til að bæta virkni þjónustunnar.

10. Samskipti við Símann

Beiðnum eða athugasemdum vegna vinnslu persónuupplýsinga í tengslum við þjónustuna skal koma á framfæri við Símann með skriflegum hætti á þjónustuvef Símans eða á www.siminn.is („Hafa samband“ eða „Netspjall“). Síminn skal bregðast við erindi eins fljótt og auðið er með skriflegum hætti, nema annars sé óskað.

Ábendingum vegna öryggismála, t.d. vegna veikleika eða öryggisbrests sem tengist þjónustunni, skal tilkynna til Símans á netfangið security@siminn.is.

11. Útgáfa

Persónuverndarstefna þessi er gefin út af Símanum hf., síðast þann 1. febrúar 2023, og til þess tíma er ný persónuverndarstefna tekur gildi.