

## Almennir viðskiptaskilmálar

Hér á eftir fara **almennir viðskiptaskilmálar** (hér eftir „*viðskiptaskilmálar*“) fyrir **Stólpa viðskiptalausnir ehf**, kt. 540409-0130 (hér eftir „*SV*“.)

### 1 Gildissvið

Undir viðskiptaskilmála þessa falla öll viðskipti og samningar SV. Viðskiptaskilmálar þessir ná yfir allar vörur, þar með talinn allur hugbúnaður, tækjabúnaður og öll þjónusta á vegum SV að engu undanskyldu. Þar með talið bókhalds- og upplýsingakerfið STÓLPI, kerfislausnir, tækjabúnaður, hugbúnaður, hýsingar og tækniþjónusta, öll vefþjónusta, bókhalds- og/eða launaþjónusta, almenn þjónusta við notendur, námskeið eða allt annað ótalið (einu orði kallað „*vöruframboð*“).

Skilmálar þessir:

- taka gildi 1. nóvember 2020 og koma að öllu leiti í stað eldri skilmála sem falla hér með úr gildi,
- eru ófrávíkjanlegir og gilda um öll þau atriði sem fram í þeim koma,
- gilda yfir öll viðskipti, samninga og allt vöru- og þjónustuframboð SV, óháð því hvenær stofnað var til viðskiptasambands milli aðila, nema um annað hafi verið samið með skriflegum hætti. Frávik frá viðskiptaskilmálanum þessum teljast ekki samþykkt af hálfu SV fyrr en undirritað samþykki SV liggur fyrir,
- eru ávallt aðgengilegir á heimasíðu SV: [www.stolpi.is/skilmalar/](http://www.stolpi.is/skilmalar/). Verði breytingar á viðskiptaskilmálum þessum verða þær tilkynntar á heimasíðu félagsins.

### 2 Þjónustuborð og þjónustutími

Símanúmer þjónustuborðs er **512-4400** og netfang er [stolpi@stolpi.is](mailto:stolpi@stolpi.is). Opnunartími þjónustuborðs er alla virka daga **kl. 8:00 til 16:00**. Símtöl þjónustuborðs eru hljóðrituð til að auka hraða og öryggi þjónustunnar. Öllum erindum er svarað á opnunartíma eins fljótt og kostur er. Gjaldfærður lágmarkstími þjónustu er 15 mínútur.

Neyðarþjónusta utan opnunartíma er **512-4420**. Neyðarþjónustan er aðeins ætluð þeim sem þurfa á mjög aðkallandi þjónustu að halda og ekki er mögulegt að bíða eftir opnun þjónustuborðs. Gjaldfærður lágmarkstími neyðarþjónustu er 60 mínútur.

Á vefsíðu SV má finna handbækur, leiðbeiningar og kennslumyndbönd. [Opna hlekk á vefsíðu](#).

### 3 Endurgjald og greiðsluskilmálar

#### 3.1 Samningsgreiðslur

Almennt eru ekki gerðir skriflegir samningar við notendur nema eðli þjónustunnar sé umfram það sem skilmálar þessir tilgreina. Fast samningssamband (hér eftir „*samningur*“) telst komið á milli SV og notanda þegar samningur, tilboð eða reikningur hefur verið samþykktur af notanda með fullnægjandi hætti. Fullnægjandi samþykki telst m.a. fengið milli aðila með samþykki notanda í samtali, símtali, tölvupósti eða með greiðslu reiknings.

Reikningar vegna samnings eru gefnir út ýmist mánaðarlega eða ársfjórðungslega með gjalddaga 1. degi mánaðar. Eindagi er 15 dögum síðar.

Fjárhæð samnings fylgir mánaðarlegri þróun launavísitölu. Ef grunnildi vísitölnunnar eða sölugengi erlendra mynta er ekki getið í samningi/reikningi, skal miðað við síðasta skráða gildi hennar þann dag sem samningssamband komst á.

### 3.2 Gildistími og uppsögn samnings

Samningur er ótímasettur og gildir fram að uppsögn hans. Ef ekki er kveðið á um uppsagnarfrest á milli aðila, skal uppsagnarfrestur vera 3 mánuðir. Uppsögn tekur gildi um mánaðarmótin eftir að hún berst og byrjar þá uppsagnarfrestur að líða. Uppsögn skal vera skrifleg og afhent með sannanlegum hætti.

### 3.3 Þjónustureikningar

Endurgjald fyrir veitta þjónustu er samkvæmt gildandi gjaldskrá hverju sinni. Þjónustureikningar eru útgefdir mánaðarlega vegna þjónustu sem veitt er frá 21. degi síðasta mánaðar til 20. dags núverandi mánaðar með gjalddaga á síðasta degi núverandi mánaðar. Eindagi er 15 dögum síðar.

Þjónustusamningar veita notendum forgang að þjónustu og verulegan afslátt á endurgjaldi vegna veittrar þjónustu. Nánari upplýsingar um þjónustusamninga má finna kafla: [6 Þjónustusamningur](#)

### 3.4 Rafrænar reikningar

Notendur STÓLPA hafa möguleika að senda og/eða móttaka rafræna reikninga með sjálfvirkum hætti í gegnum viðurkennda skeytamiðlara sem hafa það hlutverk að miðla rafrænum skeytum milli útgefanda og greiðanda með öruggum hætti. Samkvæmt samningum SV við skeytamiðlara greiðir SV endurgjald í samræmi við notkun notenda. SV endurinnheimtir notendur í samræmi við notkunn þeirra á þessari þjónustu samkvæmt gjaldskrá hverju sinni.

### 3.5 Ferðakostnaður

Sérstakt akstursgjald er gjaldfært fyrir akstur samkvæmt gjaldskrá hverju sinni. Skráður tími ferða hefst þegar starfsmaður yfirgefur starfsstöð sína og líkur þegar hann kemur til baka.

### 3.6 Afhending reikninga og greiðsluskilmálar

SV sendir reikninga til notenda í tölvupósti eða sem rafrænan reikning. Samsvarandi krafa er í viðskiptabanka notanda. Annar greiðslumáti er ekki samþykktur. SV áskilur sér rétti til að innheimta útlagðan sendingarkostnað við sendingu reiknings og kostnað banka við að stofna kröfu.

Reikningar sem greiddir eru eftir eindaga bera dráttarvexti frá gjalddaga í samræmi við lög nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Athugasemdir vegna reiknings skulu berast SV án tafar og eigi síðar en á eindaga reiknings á netfangið [reikningar@stolpi.is](mailto:reikningar@stolpi.is).

SV áskilur sér einhliða rétt til að endurskoða gjaldskrá sína og samningsfjárhæðir ef þörf krefur m.a. ef verulegar breytingar verða á verðum birgja eða breytingar á myntgengi erlendra gjaldmiðila.

## 4 Hýsingarþjónusta

Í hýsingarþjónustu SV fær notandi aðgang að lokaðri vinnustöð og gagnasvæði í gagnaveri SV í gegnum fjartengingu (*Remote desktop connection*). Á vinnustöð notanda er STÓLPI aðgengilegur og/eða annar hugbúnaður í samræmi við samning notanda við SV. Ekki er heimilt að setja upp annan hugbúnað á vinnustöð notanda en samningur hans tilgreinir sérstaklega.

Notanda er heimilt að vista skrár á gagnasvæði sínu. Gagnasvæði notenda skal ekki fara yfir 500 MB að jafnaði. Fari gagnamagn notanda yfir 500 MB greiðir notandi fyrir það samkvæmt gjaldskrá hverju sinni.

### 4.1 Ábyrgð hýsingarþjónustu

SV ber ábyrgð á að hýsingarþjónustan geti talist vel fullnægjandi hvað varðar vinnsluhraða, öryggi og aðgengi. Skipulagður niðritími (e. down time) þjónustunnar er að jafnaði eitt kvöld í mánuði vegna reglubundins eftirlits og viðhalds. Almennt er skipulagður niðri tími eftir kl 21:00 á kvöldin. SV skal gæta þess að upplýsa notendur með góðum fyrirvara um fyrirhugaðan niðritíma ef hann er framkvæmdur milli 7:00 til 21:00.

### 4.2 Afritun gagna í hýsingu

Sé STÓLPI hýstur í hýsingarþjónustu SV er gagnagrunnur STÓLPA afritaður með sjálfvirkum hætti daglega. Önnur gögn eru ekki afrituð nema sérstaklega sé óskað eftir því og það tilgreint í samningi. Hvert afrit er varðveitt í 32

daga frá afritunartöku. Vikuleg afrit eru varðveitt í 7 vikur og mánaðarleg afrit í 12 mánuði. Árleg afrit eru varðveitt í allt að 10 ár frá afritunartöku. Hvert afrit er varðveitt í tveimur aðskyldum gagnaverum sem rekið er af viðurkenndum gagnavörsluaðila sem hefur viðurkennda öryggisvottun. Gagnagrunnur STÓLPA varðveitir allar skráningar í kerfið frá upphafi skráninga til afritunardags. Hvert og eitt afrit varðveitir því í heild stöðu skráninga í gagnagrunn STÓLPA frá upphafi skráninga að þeim tíma sem afritið er tekið.

SV getur ekki ábyrgist að dagleg afritunartaka takist ávallt fullkomlega þar sem tengdir notendur geta mögulega truflað sjálfvirka afritunartöku enda hefur SV ekki möguleika á að sannreyna hvert og eitt afrit.

SV ber ekki ábyrgð á tjóni sem kann að verða vegna gagnataps, niðritíma búnaðar eða töfum vegna þjónustunnar, nema tjón verði rakið til ásetnings eða stórkostlegs gáleysis af hálfu SV.

#### 4.3 Varðveisla gagna eftir uppsögn hýsingarþjónustu

Eftir að uppsögn hýsingarþjónustu tekur gildi er vinnustöð og gögnum notanda eytt úr gagnaveri SV nema óskað sé sérstaklega eftir öðru. Þjónustuborð aðstoðar notanda að afrita gagnagrunn STÓLPA og skrár yfir á svæði að vali notanda sé þess óskað. Til að tryggja rekjanleika og öryggi við afgreiðslu slíkra erindi er nauðsynlegt að senda slík erindi í tölvupósti á póstfang þjónustuborðs, [stolpi@stolpi.is](mailto:stolpi@stolpi.is). SV ber ekki ábyrgð á að varðveita gagnagrunn STÓLPA eða önnur gögn fyrir hönd notanda eftir uppsögn þjónustunnar nema um annað sé sérstaklega samið með skriflegum hætti.

#### 4.4 Lögmæti hýstra gagna

Notandi ber ábyrgð á því að gögn eða skrár sem SV hýsir fyrir notanda brjóti ekki gegn ákvæðum þessara skilmála, íslenskum lögum, almennu velsæmi eða réttindum annarra. Komi til slíkra brota getur SV gripið til aðgerða sem heimilaðar eru lögum samkvæmt eins og t.d. að fjarlægja eða hindra aðgang að gögnum sbr. 14. gr. laga nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

#### 4.5 Óheimilar aðgerðir

Eftirfarandi aðgerðir eru notanda með öllu óheimilar í hýsingarþjónustu SV:

- Að raska eðlilegri virkni þjónustunnar eða hugbúnaðar sem þar er hýstur, öryggi, upplýsinga- og/eða persónuvernd eða starfsskilyrðum annarra notenda.
- Að trufla notkun annarra notenda sem nýta sér þjónustuna, gera eitthvað sem veldur óeðlilega miklu álagi á þjónustuna, tölvukerfi eða truflar eðlilegt aðgengi annarra notenda að þjónustunni.
- Að trufla, skerða eða á nokkurn hátt hafa áhrif á notkun annarra notenda með hvers kyns aðferðum, þar á meðal en ekki takmarkað við aðgerðir eins og óumbeðin fjöldadreifing á upplýsingum, hvers konar netárásir, vefskrið (e. crawling) og skönnun þjóna og netumhverfa, dreifingu og notkun sjálfvirkis hugbúnaðar, forrita eða annars konar sjálfvirkra aðferða (s.s. spilliforrita eða veiru) í þeim tilgangi að fá óheimilan aðgang að umhverfi SV eða annarra notenda.
- Að villa á sér heimildir í samskiptum, hvort sem um er að ræða tölvupóstsamskiptum eða annars konar samskiptum.
- Að miðla, vista eða varðveita, sýna, dreifa eða með einhverjum öðrum hætti gera aðgengilegt efni sem er ólöglegt, skaðlegt, brýtur gegn almennu velsæmi eða réttindum annarra.
- Að reyna á nokkurn hátt að sækja, birta eða greina (e. reverse engineer) á annan hátt undirliggjandi forritskóða (e. source code) út frá þeim hugbúnaði sem er notaður er í kerfum SV.
- Að setja upp annan hugbúnað á vinnustöð notanda en samningur hans tilgreinir sérstaklega.

SV áskilur sér einhliða rétt til að loka fyrir aðgang notanda sem á einhvern hátt notar hýsingarþjónustu SV og/eða hugbúnað þar á óeðlilegan hátt eða brjóti í bága við framangreindar reglur.

## 5 Hugbúnaður

### 5.1 Sala hugbúnaðar og viðhaldssamningur

Með kaupum notanda að bókhalds- og upplýsingahugbúnaðinum STÓLPA, eða öðrum hugbúnaði, felst ótímasettur nytjaréttur notanda til notkunar á hugbúnaðinum á tilgreindum fjölda útstöðva, tilteknum

færslufjöldi og tilteknum fjölda fyrirtækja. Í sölu á hugbúnaði felst einungis réttur til notkunar á hugbúnaðinum, þ.e. nytjaréttur, en ekki eignaréttur.

Notanda er með öllu óheimilt að framselja nytjaréttinn, afrita, leyfa fleiri notendum afnot af hugbúnaðinum en samningur kveður á um, breyta eða fela öðrum að breyta hugbúnaðinum, brjóta niður hugbúnaðinn (e. reverse engineering of software) eða fjarlægja forrit úr hugbúnaðinum.

Við sölu á eigin hugbúnaði er nytjaréttur seldur notanda samkvæmt gildandi söluútgáfu þess dags með þeim eiginleikum sem fylgja þeirri útgáfu. Notandi gerir sér grein fyrir að hugbúnaðurinn er ekki villulaus og í honum kunni að vera minniháttar gallar.

Notandi sem keypt hefur nytjarétt á hugbúnaði á ekki sjálfkrafa rétt til uppfærslna í nýjar útgáfur af hugbúnaði nema fyrir liggja samningur um slíkt. Slíkir samningar eru kallaðir *viðhaldssamningar* og veitir notanda uppfærslurétt á hugbúnaðinum meðan viðhaldssamningurinn er í gildi. Vinna og þjónusta af hálfu SV við uppfærslur á hugbúnaði er ekki innifalinn í viðhaldssamningi nema um slíkt sé sérstaklega samið. Fyrir slíka vinnu verður gjaldfært í samræmi við gjaldskrá SV eins og hún er á hverjum tíma.

Við uppsögn á viðhaldssamningi afsalar notandi sér þar með rétti að nýjum útgáfum hugbúnaðar og uppfærslum sem út kunna að koma eftir að uppsögnin gengur í gildi. Þá afsalar notandi sér einnig mögulegum rétti til leiðréttingar á villum eftir að uppsögn tekur gildi. Með uppsögninni afsalar notandi sér ekki nytjaleyfi á keyptum hugbúnaði eins og hann er þegar uppsögnin tekur gildi.

Hafi notandi sagt upp viðhaldssamningi en óskar síðar eftir að fá uppfærslu á hugbúnaði skal greiða fyrir þann tíma sem viðhaldssamningurinn var ógildur að viðbættu 20% álagi.

## 5.2 Áskrift eða leiga hugbúnaðar

Í áskrift eða leigu STÓLPA eða annars hugbúnaðar („leiga“) felst tímabundinn afnotaréttur notanda á völdum hugbúnaði meðan samningur er í gildi. Leigður hugbúnaður skal ávallt hýstur hjá SV nema um annað sé sérstaklega samið. Notanda er með öllu óheimilt að framselja leigðan hugbúnað með nokkrum hætti, afrita, leyfa fleiri notendum afnot af hugbúnaðinum en samningur kveður á um, breyta eða fela öðrum að breyta hugbúnaðinum, brjóta niður hugbúnaðinn (e. reverse engineering of software) eða fjarlægja forrit úr hugbúnaðinum.

Notandi sem eru með samning um leigu á hugbúnaði hafa ávallt aðgang að nýjustu útgáfu hugbúnaðarins. Sé hinn leigði hugbúnaður hýstur hjá SV er uppfærslan sjálfvirk og án endurgjalds. Með uppfærslu hugbúnaðar er aðeins hugbúnaðurinn sjálfur uppfærður en ekki er átt við notanda- og/eða kerfisstillingar hugbúnaðarins. Þjónusta af hálfu SV við breytingar á notanda- og/eða kerfisstillingum er gjaldfært í samræmi við þjónustusamning, sé hann til staðar, ella í samræmi við gjaldskrá SV eins og hún er á hverjum tíma. Með notanda- eða kerfisstillingum er til dæmis átt við breytingar staðgreiðsluforsendum, opnun reikningsárs eða aðrar stillingar hugbúnaðarins.

Segi notandi upp samningi um leigu á hugbúnaði afsalar hann þar með öllum nytjarétti á hugbúnaðinum eftir að uppsögnin tekur gildi. Sé hinn leigði hugbúnaður ekki hýstur af SV ber notanda að tryggja eyðingu hins leigða hugbúnaðar strax við lok samnings og senda staðfestingu þess efnis á SV með tölvupóst á netfangið [stolpi@stolpi.is](mailto:stolpi@stolpi.is). Sé það ekki gert er SV heimilt að krefja notanda um áframhaldandi leigu uns slík staðfesting hefur verið send óháð því hvort hugbúnaðurinn var nýttur eður ei.

## 5.3 Ábyrgð á hugbúnaði

SV ábyrgist að virkni á keyptum eða leigðum hugbúnaði virki eins og við má búast, í samræmi við kynningarefni hugbúnaðarins, fyrir þá útgáfu hugbúnaðarins sem í boði er á þeim tíma sem salan fer fram og með þeim vélbúnaði, stýrikerfi og öðrum kerfishugbúnaði sem tilgreint er. Ábyrgð tryggir ekki að hugbúnaður verði laus við allar truflanir eða sé villulaus. Á líftíma hugbúnaðarins mun reynast nauðsynlegt að fylgja leiðbeiningum SV um uppfærslur.

Ábyrgð SV á hugbúnaði fellur niður ef notandi eða þriðji aðili gerir breytingar á tæknihverfi, gagnagrunni, uppsetningu hugbúnaðar eða hugbúnaði notanda án þess að skriflegt samþykki SV liggja fyrir slíkum breytingum.

Utan þess sem greinir í skilmálum þessum skal ábyrgð SV vegna hvers konar mistaka, villna, vanrækslu, truflana, tafa, tjóns eða galla á þjónustu, hugbúnaði eða vélbúnaði sem verður í tengslum við samning aðila, takmarkast við jafnvirði þeirrar þóknunar sem notandi hefur sannanlega greitt til SV fyrir þá tilteknu þjónustu, hugbúnað sem tjónið tengist á síðustu þremur mánuðum fyrir það atvik sem orsakaði umrætt tjón.

## 6 Þjónustusamningur

Í kaupverði, viðhaldssamningi, áskrift eða leigu hugbúnaðar er ekki innifalin þjónusta eða kennsla. Endurgjald fyrir veitta þjónustu og kennslu er samkvæmt gjaldskrá hverju sinni. *Þjónustusamningar* veita viðskiptamönnum forgang að þjónustu og á hagstæðara endurgjaldi en tilgreint er í gjaldskrá. Tilgreint er í þjónustusamningi hversu mikla fríþjónustu notandi fær í hverjum mánuði. *Þjónustusamningur* veitir notanda eftirfarandi:

- **Forgangur.** Beiðni um þjónustu hefur forgang umfram aðila sem ekki eru með þjónustusamning. Þjónustan er eftir sem áður aðeins aðgengileg á auglýstum opnunartíma sbr. grein 2 í skilmálum þessum.
- **Fríþjónusta.** Viðskiptavinur fær aðgang að ógjaldfærðri fríþjónusta þjónustuborðs upp að vissu marki. Stærðatakmarkanir hugbúnaðar segja til um stærð þjónustusamnings og hve mikil fríþjónusta er veitt mánaðarlega gjaldfrjálst. Magn fríþjónustu er tilgreind sérstaklega í þjónustusamningi aðila. Sé fríþjónusta ekki nýtt til fulls innan hvers mánaðar er ekki hægt að nýta ónýttan tíma síðar.
- Frí **bilunarleit/greining** ef grunur er um að hugbúnaðurinn virki ekki eðlilega.
- 15% **afsláttur** af gjaldfærðri þjónustu þjónustuborðs umfram fríþjónustu mánaðar.
- 30% **afsláttur** af námskeiðum SV.

## 7 Óviðráðanleg atvik - Force Majeur

Hvorki SV né notandi eiga rétt til skaðabóta á hendur gagnaðila þegar vanefndir orsakast af óviðráðanlegum eða ófyrirséðum atvikum svo sem vinnudeilum, styrjöldum, uppreisnum, náttúruhamförum, farsóttu, ferðatakmarkunum, aðgerðum stjórnvalda á sviði gjaldeyris- og viðskiptamála, breytingum stjórnvalda á lögum og reglugerðum, orkuskorti og sambærilegum óviðráðanlegum atvikum.

## 8 Hugverkaréttur

Í þeim tilvikum þar sem SV selur eigin hugbúnað þá er SV eigandi og einkaréttarhafi að höfundarrétti og hvers kyns öðrum réttindum á sviði hugverka og auðkennaréttar, hvort sem um er að ræða vörumerkjarétt, hönnunarrétt, einkaleyfisrétt, eignarrétt að atvinnuleyndarmálum, sérþekkingu (e. know-how) eða önnur réttindi, hvaða nafni sem þau kunna að nefnast er lúta að hugbúnaðnum. Sama gildir um allar síðari viðbætur við hugbúnaðinn sem SV leggur til eða öðlast með framsali.

Í þeim tilvikum þegar SV er endursöluaðili hugbúnaðar þá er sá aðili, er veitir SV réttindi til endursölu, eigandi að höfundarrétti og hvers kyns öðrum réttindum á sviði hugverka og auðkennaréttar, hvort sem um er að ræða vörumerkjarétt, hönnunarrétt, einkaleyfisrétt eða önnur réttindi, hvaða nafni sem þau kunna að nefnast er lúta að hugbúnaðnum í samræmi við skilmála eiganda sem gilda um hugbúnaðinn. Samningur felur ekki í sér framsal slíkra réttinda að öðru leyti en því sem beinlínis er tekið fram í samningi. Samningur felur ekki í sér nytjaleyfi til vörumerkja sem notuð eru fyrir hugbúnaðinn eða einstaka hluta hans. Þá er höfundaréttur SV að þeim kerfishlutum sem SV leggur til ekki framseldur til notanda með samningi. Hið sama skal eiga við um allar breytingaruppfærslur og nýjar útgáfur á kerfum SV.

## 9 Vanefndir og vanefndaúrræði

Til vanefnda af hálfu notanda teljast hvers kyns brot á skilmálum þessum þar með talið hvers kyns greiðsludráttur. Við greiðsludrátt áskilur SV sér rétt til að reikna dráttarvexti á útstandandi fjárhæð frá eindaga til greiðsludags í samræmi við lög nr.38/2001 um vexti og verðtryggingu. Þá leggst greiðslu og tilkynningargjald á útstandandi



fjárhæðir. SV áskilur sér rétt til að hætta að veita og eftir atvikum loka þjónustu án sérstakrar viðvörðunar ef greiðsludráttur hefur varað yfir 60 daga frá elsta ógreidda gjalddaga.

Til *verulegra vanefnda* af hálfu notanda teljast eftirfarandi:

- Greiðsludráttur sem varir í meira en 30 daga frá því að greiðsluáskorun hefur verið send.
- Vanefnd sem varir í meira en 30 daga frá dagsetningu skriflegrar tilkynningar frá SV um efnisatriði máls.
- Brot á ákvæði í kafla 4.4 og 4.5 í skilmálum þessum.
- Ef notandi notar hugbúnað umfram það sem umsamið er í samningi; eða
- Ef aðrir en starfsmenn SV hafa án undanfarandi samþykkis SV veitt hugbúnaði þjónustu.

Ef um verulega vanefnd af hálfu notanda er að ræða áskilur SV sér rétt til riftunar samnings. Viðskiptavini er heimilt að rifta samningi ef um verulega vanefndir SV er að ræða sem varað hafa í 30 daga og SV hefur ekki bætt úr þrátt fyrir formlega áskorun notanda.

## 10 Trúnaðarskylda

Samningur milli SV og notanda er trúnaðarmál og skal því aðeins dreift til þeirra sem hafa með framkvæmd samningsins að gera og aðeins að því marki sem nauðsynlegt er.

Starfsmenn SV undirrita heit um trúnaðarskyldu um allt það er varðar hagi notanda sem þeir fá vitneskju um í starfi sínu, fyrirmælum notanda eða eðli máls. Helst trúnaðarskylda eftir að starfsmaður lætur af störfum.

## 11 Framsal réttinda

Notandi getur ekki framselt réttindi sín eða skyldur samkvæmt samningi án skriflegs samþykkis SV.

## 12 Lög og varnarþing

Íslensk lög skulu gilda um viðskiptaskilmála þessa.

Komi til ágreinings skal leitast við að leysa ágreininginn með samkomulagi. Ef ekki næst samkomulag skulu ágreiningsmál rekin fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur. Heimilt er að vísa ágreiningi til gerðardóms ef báðir aðilar eru því samþykkir og skulu lög nr. 53/1989 um samningsbundna gerðardóma gilda um málsmeðferð fyrir gerðardómi.

## 13 Skilgreiningar

**STÓLPI** er bókhalds- og upplýsingakerfi í eigu SV. Kerfið samanstendur af morgum kerfiseiningum og gagnagrunni sem vinna saman sem ein heild.

**Hugbúnaður** er samheiti yfir hvers konar setningar, skipanir og forrit í véllesanlegu eða prentuðu formi sem lúta að notkun gagnavinnslukerfa auk tilheyrandi skjölunar s.s. tæknilýsinga, handbóka, kennsluefnis, handbóka og leiðbeininga.

**SV** er STÓLPI viðskiptalausnir ehf, kt. 540409-0130

**Notandi** er sá aðili, einstaklingur eða fyrirtæki, sem nýtir sér vöruframboð SV

**Vöruframboð** eru allar vörur og öll þjónusta hjá SV að engu undanskyldu. Þar með talið, en takmarkast ekki við, allur hugbúnaður og hugbúnaðarlausnir, STÓLPI, kerfis- og/eða tækjalausnir, hýsingarþjónusta, afritunarþjónusta, bókhalds- og/eða launþjónusta, öll ráðgjöf, námskeið eða annað ótalið. Hvort sem um er að ræða staka sölu, endurtekna sölu, leigu eða áskrift og óháð því hvort uppruni *vöruframboðs SV* sé hjá SV, hjá samstarfsaðilum eða undirverktökum SV.