

Notkunarskilmálar Þjónustugáttar

1. Almennt

- 1.1 Þjónustugátt er hugbúnaðarlausn sem skal starfrækt samkvæmt 28. gr. laga um almannatryggingar, nr. 100/2007, í þeim tilgangi að tryggja nauðsynlega yfirsýn yfir viðurkenndar meðferðir og endurhæfingaráætlunir sem einstaklingar fá hjá þjónustuaðilum á hverjum tíma og til að stuðla að samfelli í þjónustu og greiðslum hjá þeim sem þurfa þjónustu fleiri en eins þjónustuaðila.
- 1.2 Tryggingastofnun, hér eftir TR, er rekstraraðili þjónustugáttarinnar (þjónustuveitandi). Auk TR hafa tilteknir þjónustuaðilar sem starfa á grundvelli laga við að veita þjónustu í tengslum við endurhæfingu aðgang að þjónustugáttinni, sbr. 1. mgr. 55. gr. a. laga nr. 100/2007. og 2. gr. reglugerðar nr. 931/2025 um þjónustugátt.
- 1.3 Skilmálar þessir og eftir atvikum samningar¹, og viðaukar við þá, sem gerðir hafa verið um samstarf TR og þjónustuaðila útfæra nánar heimildir og skyldur TR og þjónustuaðila við notkun þjónustugáttarinnar. Með því að nota þjónustugáttina samþykkir TR og þjónustuaðili þessa skilmála.
- 1.4 Í skilmálunum, þar sem samhengi texta leyfir, skulu eftirfarandi hugtök skilgreind með þeim hætti sem hér segir:

Þjónustuaðili:	Sveitarfélög, Vinnumálastofnun (VMST), VIRK og heilsugæslur.
Þjónustugáttin:	Hugbúnaðarlausn sem byggir á X-Road (Straumurinn) tækni til gagnaflutnings og umbreytingar.
Straumurinn (X-Road):	Öruggt gagnaflutningslag fyrir upplýsingakerfi og vistkerfi sem er í senn tæknilegt umhverfi og skipulag og tryggir örugg gagnasamskipti á milli upplýsingakerfa. Straumnum er ætlað að auðvelda samskipti milli upplýsingakerfa á landsvísu með öruggu hætti. Stofnanir og fyrirtæki geta tengst Straumnum. Með því að nýta Strauminn verða samskiptaleiðir milli upplýsingakerfa staðlaðar sem eykur hagræðingu í uppsetningu og rekstri.

Gögn um einstaklinga aðgengileg gegnum gáttina t.a.m.:

- Endurhæfingaráætlun
- Læknisvottorð
- Færnimat
- Sjúkra og endurhæfingaráætlunir (Grunnvottorð)
- Staðfesting á viðurkenndri meðferð
- Staðfesting á bið eftir úrræði
- Staðfesting á að heilsubrestur komi í veg fyrir að meðferð eða að endurhæfing geti hafist
- Ábyrgur þjónustuaðili
- Reynd endurhæfingaráætlun, tilkynning um þjónustulok og þjónustuloka-skýrsla

¹ Svo sem samningur um samstarf á sviði endurhæfingar milli Tryggingastofnunar, félagsþjónustu sveitarfélaga, VIRK - starfsendurhæfingarsjóðs ses., Vinnumálastofnunar og heilbrigðisstofnana sem var undirritaður 31.10.2024 og tók gildi 1.09.2025.

- Framfærsla / Yfirlit yfir framfærslu
- Greiðslur frá þjónustuaðilum
- Samantekt samþætts sérfræðimats
- Staða og tegund umsóknar
- Niðurstöður mats / umsóknar

Gagnaflutningur: Flutningur gagna milli þjónustugáttarinnar og upplýsingakerfa þjónustuaðila og þjónustuveitanda.

Upplýsingakerfi þjónustuaðila:

Innri upplýsingakerfi í ábyrgð, eigu eða umsjón þjónustuaðila sem tengjast þjónustugáttinni.

Lýsigögn: Upplýsingar um hvaða gögn eru aðgengleg í þjónustugáttinni um tiltekinn einstakling og hvar þau eru vistuð.

Öryggisbrestur: Brestur á öryggi sem leiðir til óviljandi eða ólögmætrar eyðingar persónuupplýsinga eða þess að þær glatist, breytist, verði birtar eða aðgangur verði veittur að þeim í leyfisleysi.

2. Skyldur aðila

- 2.1 Á grundvelli laga er þjónustuaðila eða aðila í umboði hans veittur aðgangur að þjónustugáttinni. Með notkun á henni skuldbindur þjónustuaðili sig til að fylgja í einu og öllu þessum skilmálum sem um hana gilda.
- 2.2 TR ber ábyrgð á rekstri þjónustugáttarinnar og skal tryggja að starfræksla hennar sé örugg og í samræmi við þjónustustig, sbr. nánari ákvæði í kafla 7 um rekstraröryggi.
- 2.3 TR skal halda úti tæknilýsingu, uppsetningarleiðbeiningum og upplýsingum um tengingar.
- 2.4 TR skal framkvæma reglubundið öryggiseftirlit og viðhaldsverk.
- 2.5 Þjónustuaðila er óheimilt að vista upplýsingar úr gáttinni til síðari nota eða í öðrum tilgangi en þeim sem þjónustan er sniðin að. Þjónustuaðili ábyrgist að öll meðferð og úrvinnsla gagna úr þjónustugáttinni í eigin kerfum taki mið af vernd, réttleika og leynd, m.a. með því að tryggja rekjanleika þeirra upplýsinga sem þjónustugáttin veitir í samræmi við lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018 (hér eftir pvl.).
- 2.6 Þjónustuaðili ber ábyrgð á að upplýsingarnar komist ekki í hendur óviðkomandi aðila og að starfsfólk þjónustuaðila sem hefur aðgang að atvikaskrá tryggi öryggi upplýsinga sem í þeim felast.
- 2.7 Komi upp villur skal hver þjónustuaðili eftir fremsta megni framkvæma villuleit í eigin kerfum áður en tilkynnt er um það til TR.
- 2.8 Úthýsi þjónustuaðili notkun á kerfum sínum eða umsjón þeirra til þriðja aðila er slík vinnsla ávallt framkvæmd á ábyrgð þjónustuaðila og skal vinnslusamningur vera til staðar þar sem það á við.
- 2.9 Aðgangur að upplýsingum úr þjónustugátt skal einungis veittur þeim starfsmönnum þjónustuaðila sem til þess hafa heimild samkvæmt starfsskyldum hjá viðkomandi þjónustuaðila þegar það er nauðsynlegt til að uppfylla tilgang vinnslunnar. Í einhverjum tilfellum þarf þjónustuaðili að tryggja að einungis viðeigandi heilbrigðismenntaðir starfsmenn sem skráðir eru í starfsleyfaskrá Embættis Landlæknis hafi aðgang að heilbrigðisupplýsingum og, t.a.m. leyfi til að útbúa gögn, t.d. endurhæfingaráætlun, læknisvottorðvottorð, staðfestingar o.fl.
- 2.10 Auðkenning notenda þjónustuaðila, sem fá aðgang að upplýsingum úr þjónustugáttinni skal fara fram í upplýsingakerfum þjónustuaðila. Þjónustuaðili ber fulla ábyrgð á auðkenningu

- þessara notenda og að hún sé í samræmi við viðeigandi öryggisstaðla og bestu venjur.
- 2.11 Þjónustuaðili ber ábyrgð á því að eigin starfsmenn þekki þær reglur sem gilda um tengingu við og meðhöndlun gagna sem sótt eru í gegnum þjónustugáttina.
- 2.12 Þjónustuaðili ber ábyrgð á útgáfu, notkun og afturköllun aðgangsheimilda við starfslok eða breytingu á starfi. Þjónustuaðili skal tryggja að aðgangur sé tafarlaust afturkallaður við starfslok eða breytingu á starfi.
- 2.13 Þjónustuaðili skal skrá alla notkun (e. log) þegar sýslað er með gögn sem sótt eru í gegnum þjónustugátt, þ.m.t. hver sækir gögnin, hvaða gögn eru sótt, hvaða gögn eru skoðuð og hvenær til að tryggja rekjanleika og öryggi.
- 2.14 Þjónustuaðila ber að láta TR í té netfang og símanúmer tengiliða og viðbragðsaðila í tengslum við starfrækslu þjónustugátta. Þjónustuaðila ber að tryggja að upplýsingarnar séu réttar á hverjum tíma.

3. Öryggismál

- 3.1 TR ber ábyrgð á að viðhafa viðeigandi tæknilegar og skipulagslegar ráðstafanir til að tryggja öryggi þjónustunnar í samræmi við pvl. og reglugerð (ESB) 2016/679 (GDPR). Áhættumat skal framkvæmt með reglubundnum hætti og er það kerfisbundið ferli til að greina, meta og stýra áhættu sem tengist starfsemi, vinnuumhverfi eða upplýsingakerfum. Markmiðið er að skapa forsendur fyrir vali á öryggisráðstöfunum og draga úr hættu, sbr. 2. tölul. 3. gr. reglna um öryggi persónuupplýsinga, nr. 299/2001.
- 3.2 Öryggisráðstafanir skulu taka mið af nýjustu tækni, kostnaði við innleiðingu, umfangi, samhengi, tilgangi vinnslu og áhættu á öryggisbresti.
- 3.3 TR er heimilt að óska þess að þriðji aðili framkvæmi reglulegar sjálfvirkar öryggisúttektir á uppsetningu þjónustuaðila. Ef niðurstaða öryggisúttektar sýnir fram á að ráðstafanir þjónustuaðila uppfylla ekki öryggiskröfur TR eins og þær eru á hverjum tíma, eða aðra alvarlega veikleika sem hafa áhrif á öryggi, skal þjónustuaðila tilkynnt það með sannanlegum hætti. TR áskilur sér rétt til að loka aðgangi þjónustuaðila að þjónustugátt þar til fullnægjandi úrbætur hafa verið gerðar. Ef niðurstaða öryggisúttektar er að fyrrgreindur veikleiki er minniháttar skal þjónustuaðili gera úrbætur í samræmi við kafla 3.5.
- 3.4 Öryggi og áreiðanleiki þjónustugátta byggist á því að allir tengdir aðilar bregðist hratt og markvisst við þegar öryggisbrestir, þ.m.t. öryggisgallar koma upp. Með því að tilkynna og leiðrétta galla eftir alvarleikastigi er dregið úr líkum á truflunum í þjónustu, gagnatapi eða ólögnum aðgangi að viðkvæmum upplýsingum. Slíkar kröfur eru einnig í samræmi við alþjóðleg viðmið og reglur á borð við NIS2 tilskipun Evrópusambandsins um net- og upplýsingaöryggi.
- 3.5 Aðilar sem tengja upplýsingakerfi sín við þjónustugátt bera ábyrgð á að tilkynna öryggisbresti og leiðrétta öryggisgalla í samræmi við alvarleikastig þeirra.
- **Alvarlegir öryggisbrestir/gallar (e. Critical/High) sem leiða til mikillar áhættu fyrir réttindi og frelsi einstaklinga, sbr. 27. gr. laga nr. 90/2018, t.a.m. óheimill aðgangur að viðkvæmum persónuupplýsingum eða brestur hefur áhrif á fjölda einstaklinga og/eða hefur varað í langan tíma.**
Slíkir brestir skulu tilkynntir tafarlaust til TR. Bráðaviðbrögð skulu hafin innan 24 klukkustunda og full úrbót innleidd innan 7 daga.
 - **Miðlungs öryggisbrestir/gallar (e. Medium) sem leiða til áhættu fyrir réttindi og frelsi einstaklinga, t.d. kerfisbilun eða óheimill aðgangur að persónuupplýsingum.**
Slíkir brestir skulu tilkynntir til TR innan 5 virkra daga. Úrbætur skulu innleiddar innan 30 daga.
 - **Minniháttar öryggisbrestir/gallar (e. Low) þar sem ólíklegt þykir að bresturinn leiði til áhættu fyrir réttindi og frelsi einstaklinga en eru ekki taldir valda raunverulegri áhættu**

eða tjóni, t.d. tæknileg villa eða óviljandi eyðing endurheimtanlegra gagna, sbr. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 90/2018.

Slíkir breistir skulu tilkynntir til TR innan 10 virkra daga. Úrbætur skulu innleiddar innan 90 daga eða samkvæmt samþykktu áhættumati.

- 3.6 Ef öryggisgalli getur haft áhrif á virkni eða upplýsingaöryggi þjónustugáttar er aðilum skylt að grípa tafarlaust til bráðaaðgerða, svo sem að takmarka aðgang eða einangra kerfi, þar til varanleg lausn hefur verið innleidd.
- 3.7 Tilkynningar um öryggisbresti eða galla skulu berast TR á netfangið thjonustugatt@tr.is.
- 3.8 Lágmarksupplýsingar í tilkynningu
Við tilkynningu um öryggisgalla skulu eftirfarandi upplýsingar fylgja, að því marki sem þær liggja fyrir:
1. Lýsing á gallanum: Eðli galla, hvernig hann birtist og hvaða kerfi eða virkni hann snertir.
 2. Mat á alvarleika: Áætlun um hvort gallinn teljist alvarlegur, miðlungs eða minniháttar.
 3. Áhætta: Möguleg áhrif á öryggi, virkni eða trúnað þjónustugáttar.
 4. Ráðstafanir: Hvaða bráðaaðgerðir hafa þegar verið framkvæmdar til að draga úr áhættu?
 5. Áætlaður tímarammi: Hvenær má búast við fullri úrbót?
 6. Samskiptaupplýsingar: Nafn, símanúmer og netfang tengiliðar hjá viðkomandi aðila sem svarar fyrir framgang málsins.
- 3.9 TR og þjónustuaðila ber að tilkynna Persónuvernd og eftir atvikum hinum skráða og öðrum þjónustuaðilum, sem fyrst og eigi síðar en innan 72 klukkustunda frá því að öryggisbrestur uppgötvaðist, ef grunur leikur á óviljandi, óheimilli eða ólöglegri vinnslu upplýsinga eða ef grunur er uppi um hvers konar öryggisbrest við meðferð á upplýsingum sem fengnar eru úr þjónustugáttinni. Tilkynninguna skal senda á netfang hjá tengilið viðkomandi þjónustuaðila. Í slíkri tilkynningu skal viðkomandi aðili lýsa eðli brestsins, þ. á m. áætluðum fjölda skráðra einstaklinga sem það varðar og notkun upplýsinganna. Þá skal viðkomandi aðili lýsa líklegum afleiðingum brestsins og þeim ráðstöfunum sem hann hefur gert eða fyrirhugað að gera vegna öryggisbrestsins.

4. Virkniprófanir og/eða útgáfa þjónustu

- 4.1 Tímasetningar virkniprófana og/eða útgáfu þjónustu í raunumhverfi eru skipulagðar af TR í samráði við þjónustuaðila, en skulu almennt ekki fara fram á föstudögum, um helgar eða á opinberum frídögum.

5. Ábyrgð

- 5.1 Þjónustuaðili skal halda TR skaðlausum af hvers konar tjóni, kröfum, aðgerðum, skaða, ábyrgðum, sektum, refsingum og kostnaði (þ.m.t. lögfræðikostnaði) sem TR kann að verða fyrir vegna eða í tengslum við aðgerðir eða aðgerðarleysi þjónustuaðila, hvort sem það stafar af vanrækslu, ásetningi eða gáleysi þjónustuaðila eða notendum hans í tengslum við notkun á þjónustugátt eða sem leiðir af broti á lögum, skilmálum þessum eða samkomulagi aðila
- 5.2 Um tjón vegna brota gegn lögum nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga fer samkvæmt 51. gr. laganna og 82. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679.

6. Greiðslur

- 6.1 Þjónustan er aðgengileg þjónustuaðilum án endurgjalds, en þjónustuaðili stendur straum af eigin kostnaði vegna tenginga, breytinga á eigin upplýsingakerfum, vistunar gagna, öryggisúttekta og annars kostnaðar sem fellur til.

7. Rekstraröryggi

- 7.1 Aðilar skuldbinda sig til að stuðla að öruggum rekstri þjónustugáttarinnar og vinna jafnframt sameiginlega að greiningum og viðgerðum ef rekstrartruflanir verða. Virkni þjónustugáttar byggir á að gögn þjónustuaðila séu aðgengileg allan sólarhringinn.
- 7.2 TR skal boða viðhalds- og uppfærsluverk með tölvupósti á tilgreind netföng þjónustuaðila. Alvarleg atvik skulu unnin samkvæmt skilgreindum viðbragðstíma sjá. kafla 3.5 í notkunarskilmálum.
- 7.3 Verði þjónustuaðili þess áskynja að gáttin sé að einhverju leyti í ólagi ber honum að tilkynna TR um það án tafar. Þjónustuaðila er í slíkum tilvikum að jafnaði óheimilt að nota þjónustuna þar til TR hefur lokið athugun á henni.
- 7.4 Ef nauðsynlegt reynist að loka þjónustugáttinni tímabundið vegna viðhalds og/eða tæknilegra aðgerða, í tengslum við rekstur hennar, skal TR tilkynna þjónustuaðila um slíkt eins fljótt og kostur er á tilgreind netföng þjónustuaðila.
- 7.5 TR er heimilt að rjúfa aðgang þjónustuaðila að þjónustugáttinni án viðvörunar ef slíkt reynist nauðsynlegt vegna gruns um öryggisbrest hjá þjónustuaðila eða ef TR telur ljóst að búnaður þjónustuaðila standist ekki kröfur fyrir notkun þjónustugáttarinnar.
- 7.6 Ef þjónustuaðili eða TR verður fyrir einhverjum hindrunum við að uppfylla kröfur sem til hans er gerðar samkvæmt lögum, skilmálum þessum eða samkomulagi af ástæðum sem honum eru óviðráðanlegar, t.d. vegna force majeure, þá frestast viðkomandi skyldur til þess tíma er slíkar hindranir eru afstaðnar og aðilar samkomulagsins geta uppfyllt umsamdar skyldur sínar.

8. Lokaákvæði

- 8.1 Þjónustuaðila er eingöngu heimilt að segja upp þjónustunni ef lagabreyting verður sem hefur veruleg og óafturkræf áhrif á forsendur skilmála þessara þannig að það geri þjónustuaðila ómögulegt eða erfitt að uppfylla samningsskyldur sínar eða að það yrði talið ósanngjarnt, miðað við tilgang starfrækslu þjónustugáttarinnar eins og hann er skilgreindur í þessum skilmálum og lögum.
- 8.2 Slík breyting væri t.d. setning nýrra laga, breytingar á gildandi lögum eða bindandi reglugerðum sem hafa bein og efnisleg áhrif á starfsumhverfi þjónustuaðila eða grundvöll þjónustunnar sem veitt er í gegnum þjónustugáttina. Áhrifin verða að vera umfram venjulegar breytingar á starfsumhverfi og leiða til ófyrirsjáanlegrar og verulegrar skerðingar á getu þjónustuaðila til að sinna skyldum sínum í tengslum við notkun þjónustugáttarinnar samkvæmt lögum, skilmálum þessum og samningum án óeðlilegrar byrði. Dæmi um slíkar lagabreytingar gætu verið ef breytingar á lögum um almannatryggingar eða persónuvernd gera rekstur þjónustugáttarinnar ómögulegan eða kostnaðarsaman fyrir þjónustuaðila.
- 8.3 Hafi lagabreyting slík áhrif sem lýst er hér að ofan, skal það jafngilda brostnum forsendum. Ákvæði 36. gr. laga um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa nr. 7/1936 gilda um túlkun og beitingu þessa ákvæðis.

9. Trúnaðarskylda

- 9.1 TR skal gæta trúnaðar gagnvart þjónustuaðila um upplýsingar sem leynt eiga að fara. TR skal gæta þess að starfsfólk og verktakar á sínum vegum riti undir trúnaðaryfirlýsingar eða séu bundnir þagnarskyldu samkvæmt lögum.

- 9.2 Þjónustuaðili skal í hvívetna gæta trúnaðar gagnvart notendum. Þjónustuaðila er óheimilt að óska eftir eða nota upplýsingar sem honum hafa áskotnast í gegnum þjónustugáttina nema í lögmætum tilgangi og skal fylgja meginreglum um vinnslu persónuupplýsinga.

10. Persónuvernd

- 10.1 TR og þjónustuaðili skulu fara með alla vinnslu persónuupplýsinga í samræmi við grundvallarsjónarmið um vernd einkalífs og vinnslu persónuupplýsinga. Hér vísast sérstaklega til reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679, frá 27. apríl 2016, um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga, sbr. lög nr. 90/2018, um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.
- 10.2 Vinnsla persónuupplýsinga samkvæmt skilmálum þessum tekur til og er afmörkuð við persónuupplýsingar sem nauðsynlegar eru til þess að starfræksla þjónustugáttar fullnægi tilgangi sínum samkvæmt lögum.
- 10.3 Við vinnsluna er ávallt gætt að meðalhófi og lágmörkun gagna, þannig að aðeins sé unnið með þær upplýsingar sem eru nægilegar, viðeigandi og nauðsynlegar miðað við tilgang vinnslunnar.
- 10.4 Tegundir persónuupplýsinga og flokkar skráðra einstaklinga:
Vinnslan tekur til ýmissa persónuupplýsinga, þar á meðal eru nöfn, fæðingardagar, heimilisföng, kennitölur, fjárhagsupplýsingar, stéttarfélagsaðild, heilsufarsupplýsingar. Upplýsingarnar geta varðað eftirfarandi flokka einstaklinga: almenning, umsækjendur, sjúklinga, ólöggráða einstaklinga, fatlað fólk og flóttafólk.
- 10.5 TR og þjónustuaðilum ber skylda til að upplýsa viðkomandi einstaklingum um fyrirhugaða vinnslu, sbr. 2. mgr. 17. gr. laga nr. 90/2018.
- 10.6 Persónuverndarstefna TR gildir um vinnslu persónuupplýsinga af hálfu TR fyrir hönd þjónustuaðila í tengslum við þjónustuna og teljast ígildi vinnslusamnings samkvæmt 3. mgr. 25. gr. laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.

11. Undirvinnsluaðilar

- 11.1 Þjónustuaðila er með öllu óheimilt að framselja eða flytja að hluta eða fullu heimild sína til notkunar á þjónustugátt eða skyldur í tengslum við notkun hennar samkvæmt lögum, skilmálum þessum eða samkomulagi. Þjónustuaðila er þó heimilt að nota undirvinnsluaðila til þess að sinna áðurnefndum skyldum.
- 11.2 TR kann að nýta sér þjónustu umboðsaðila eða undirverktaka til að sinna skyldum sem á honum hvíla skv. skilmálum þessum en slík vinna skal þó ávallt unnin á ábyrgð TR gagnvart þjónustuaðila. Um notkun TR á undirvinnsluaðila fer samkvæmt persónuverndarstefnu TR.

12. Breytingar á skilmálum

- 12.1 TR áskilur sér rétt til að gera breytingar á skilmálum þessum og skulu þær tilkynntar þjónustuaðila í rafrænni tilkynningu sem send er á netfang tengiliða þjónustuaðila eða með öðrum sannanlegum hætti, eigi síðar en 30 dögum áður en ný eða breytt ákvæði taka gildi. Hafi andmæli ekki borist innan frestsins teljast breytingarnar samþykktar. Breytingarnar taka gildi við birtingu nýrrar útgáfu skilmálanna.