



# Þjónustusamningur um Vettvangsþjónustu

júní 2016

## Efnisyfirlit

1.	Vettvangsþjónusta – kröfulýsing .....	1-4
1.1.	Almennt .....	1-4
1.2.	Markmið .....	1-4
1.3.	Skilgreiningar .....	1-4
1.4.	Uppsetning samnings .....	1-5
2.	Skyldur Mílu.....	2-6
2.1.	Vinna Vettvangsþjónustu .....	2-6
2.1.1	Afhending og uppsetning .....	2-6
2.1.2	Bilanir á búnaði eða kerfum í eigu þjónustukaupa .....	2-6
2.1.3	Aukavinna fyrir viðskiptavini .....	2-6
2.1.4	Viðbótarvinna fyrir þjónustukaupa .....	2-7
2.2.	Tími þjónustu.....	2-7
2.3.	Starfsmenn .....	2-7
2.4.	Móttaka beiðna og upplýsingagjöf.....	2-7
2.5.	Búnaður og lager .....	2-7
2.6.	Símsvörun .....	2-8
2.7.	Afhendingartími.....	2-8
2.8.	Bilanir.....	2-8
2.9.	Forgangsþjónusta og útkall .....	2-8
2.10.	Yfirlit yfir beiðnir.....	2-8
3.	Skyldur þjónustukaupa .....	3-9
3.1.	Beiðnir um þjónustukaup .....	3-9
3.2.	Upplýsingagjöf til viðskiptavina .....	3-9
4.	Gæði, aðgengi og öryggismál .....	4-10
4.1.	Gæði þjónustu .....	4-10
4.2.	Aðgengi að kerfum og upplýsingum úr þeim .....	4-10
4.3.	Stöðufundir.....	4-10
4.4.	Tengiliðir .....	4-10
4.5.	Trúnaður .....	4-10
5.	Verð – gildistími – greiðsluskilmálar .....	5-11
5.1.	Verð .....	5-11
5.2.	Gildistími.....	5-11
5.3.	Gildistími viðauka .....	5-11
5.4.	Greiðslur .....	5-11
5.5.	Greiðslufrestur .....	5-11
5.6.	Reikningar .....	5-11

---

5.7.	Uppsagnarákvæði.....	5-11
5.8.	Endurskoðun.....	5-11
5.9.	Riftun vegna vanefnda.....	5-11
5.10.	Varnarþing.....	5-12

## 1. Vettvangsþjónusta – kröfulýsing

### 1.1. Almenn

Þjónustukaupi [nafn þjónustukaupa], kt. [xxxxxx-xxxx], hér eftir „þjónustukaupi“, kaupir vettvangsþjónustu af þjónustusala, Mílu ehf., kt 460207-1690, hér eftir nefnt „Míla“. Þjónustan felst í því að Míla sér um afhendingu og uppsetningu á búnaði og þjónustu, og bilanþjónustu fyrir viðskiptavinum þjónustukaupa samkvæmt beiðni þjónustukaupa.

### 1.2. Markmið

Markmið samningsins er að veita framúrskarandi þjónustu gagnvart afhendingu og uppsetningu búnaðar til viðskiptavina þjónustukaupa og bilanir, í samræmi við þjónustuviðmið samningsins.

Jafnframt að þjónustan sé veitt á hagkvæman og skilvirkan hátt. Míla mun leitast við að sýna frumkvæði varðandi hagræðingu og endurbætur á ferlum tengdum vettvangsþjónustu.

### 1.3. Skilgreiningar

Eftirfarandi skilgreiningar eru notaðar í samningi þessum og viðaukum eftir því sem við á:

Hugtak	Skýring
Afhendingartími	Sá tími frá því að beiðni berst samskiptagátt Mílu þar til að viðskiptavinur þjónustukaupa hefur fengið þjónustuna og beiðni er lokað
Forgangsþjónusta	Forgangsþjónusta er sama þjónusta og er veitt varðandi afhendingar og bilanir að því undanskyldu að farið er í verkið innan við sólarhring á virkum degi á svæði 1. Hafa skal samband við viðskiptavin á svæði 2 og 3 innan 12 klukkustunda frá því að beiðni berst. Forgangur er veittur gegn greiðslu samkvæmt verðskrá.
Útkall	Útkall er sama þjónusta og er veitt varðandi afhendingar og bilanir að því undanskyldu að farið er innan klukkustundar í verkið á svæði 1. Hafa skal samband við viðskiptavin þjónustukaupa á svæði 2 og 3 innan klukkustundar frá því beiðni berst. Útkall er gegn greiðslu samkvæmt verðskrá.
Viðgerðatími	Sá tími frá því að bilanabeiðni berst samskiptagátt Mílu þar til að viðskiptavinur þjónustukaupa hefur fengið lausn mála og beiðni lokað
Viðbragðstími	Sá tími sem líður frá því að beiðni hefur borist í samskiptagátt Mílu þar til að haft er samband við viðskiptavin þjónustukaupa.
Aðgangsnnet	Heimtaugar (kopar og ljósleiðari), aðgangsleiðir, plústengingar og Ethernet yfir kopar
Ljósnet	Ljósnet Mílu er háhraðanet sem fer að mestum eða öllum hluta um ljósleiðara og að einhverju leyti um kopar.
Ljósleiðari Mílu (GPON)	Ljósleiðaraheimtaug gefur mikið afhendingaröryggi þar sem enginn virkur búnaður er á leiðinni frá símsstöð til endanotenda.
Búnaður	Búnaður hjá viðskiptavinum þjónustukaupa, sem er beinir (router), myndlykill eða þráðlaus endurvaki (Wifi).

---

Wifi	Práðlaust net heima hjá viðskiptavini þjónustukaupa.
Raðnúmer	Serial númer búnaðar.

#### 1.4. Uppsetning samnings

Samningurinn samanstendur af eftirfarandi skjölum:

- Samningur um vettvangsþjónustu
- Viðauki 1, Verðskrá
- Viðauki 2, Þjónustustaðlar
- Viðauki 3, Vinnslusamningur um meðferð persónuupplýsinga
- Viðauki 4, Trúnaðaryfirlýsing

## 2. Skyldur Mílu

### 2.1. Vinna Vettvangsþjónustu

Míla sér um eftirfarandi þjónustu hjá viðskiptavinum þjónustukaupa skv. rafrænni beiðni þjónustukaupa.

- Afhending og uppsetning á beini eða búnaði frá þjónustukaupa sem notaður er við tengingar inn á aðgangsnét Mílu
- Afhending og tenging á myndlykli
- Aukaverk fyrir þjónustukaupa
- Ósk um mann á staðinn
- Bilanir sem tengjast beinum, myndlyklum og öðrum búnaði í eigu þjónustukaupa

#### 2.1.1 Afhending og uppsetning

1. Míla setur upp beini og myndlykil við sjónvarp og sér til þess að frágangur sé snyrtilegur og í samræmi við óskir viðskiptavina.
2. Míla sannreynir ávallt á staðnum að samband sé komið á.
3. Míla aðstoðar við að tengja og sannprófar tengingu við Wifi á borðtölvum, fartölvum, farsímum, spjaldtölvum eða öðrum búnaði sem þarfnast nettengingar.
4. Míla aðstoðar viðskiptavini við að læra á fjarstýringu myndlykils og þjónustu sem tilheyrir honum.
5. Önnur vinna innanhúss er á kostnað viðskiptavina þjónustukaupa og tilkynna þarf viðskiptavini um þann kostnað áður en vinna fer fram. Míla skal upplýsa viðskiptavin um þann kostnað sem á hann fellur samkvæmt verðskrá þjónustukaupa. Þá þarf viðskiptavinur að staðfesta með undirskrift eða rafrænum hætti að hann samþykki þá vinnu og þann kostnað sem til fellur. Tilgreina þarf það í verkbeiðnakerfinu að viðskiptavinur hafi verið upplýstur og fengin hafi verið undirskrift fyrir áætluðum kostnaði.

#### 2.1.2 Bilanir á búnaði eða kerfum í eigu þjónustukaupa

1. Þjónustukaupi greiðir fyrir bilanir á búnaði í eigu þjónustukaupa, þ.e. beinum og myndlyklum.
2. Þjónustukaupi greiðir fyrir bilanarþjónustu (heimsókn) sem orsakast vegna bilunar í kerfum þjónustukaupa.
3. Aðrar bilanir innanhúss eru á kostnað viðskiptavina þjónustukaupa og tilkynna þarf viðskiptavini um þann kostnað. Þá þarf viðskiptavinur að staðfesta með undirskrift eða rafrænum hætti að hann samþykki þá vinnu og þann kostnað sem til fellur.

#### 2.1.3 Aukavinna fyrir viðskiptavini

Öll önnur vinna en lýst er hér í köflum 2.1.1 og 2.1.2, ásamt efniskostnaði innan heimilis frá húskassa, er á kostnað viðskiptavina og er Mílu heimilt að innheimta þann kostnað beint til þjónustukaupa ef vinnan er unnin af starfsmönnum Mílu.

Míla skal upplýsa viðskiptavin um þann kostnað sem á hann fellur samkvæmt verðskrá þjónustukaupa. Þá þarf viðskiptavinur að staðfesta með undirskrift eða rafrænum hætti að hann samþykki þá vinnu og þann kostnað sem til fellur. Tilgreina þarf það í verkbeiðnakerfinu að viðskiptavinur hafi verið upplýstur og fengin hafi verið undirskrift fyrir áætluðum kostnaði.

Aukabúnaður sem bjóða skal viðskiptavinum þjónustukaupa þarf að vera samþykktur af þjónustukaupa eða til á heimasíðu þjónustukaupa undir verðskrá varðandi vettvangsþjónustu.

Míla sendir þjónustukaupa reikning varðandi aukaverk sem framkvæmd eru fyrir viðskiptavini. Þjónustukaupi greiðir Mílu fyrir aukaverkin og sér alfarið um reikningagerð gagnvart viðskiptavinum þjónustukaupa.

---

Dæmi um aukavinnu er uppsetning á nýjum tenglum, innanhússlagnir og uppsetning á þráðlausum punktum (endurvaka).

Hafi framangreindu ferli verið fylgt getur þjónustukaupi ekki hafnað greiðslu kostnaðar vegna aukavinnu.

#### 2.1.4 Viðbótarvinna fyrir þjónustukaupa

Gera skal ráð fyrir að þjónustukaupi komi til með að óska eftir annars konar vinnu en upptalin er hér að ofan. Samið er sérstaklega um hvert verk fyrir sig og gjaldfærsla fyrir slík viðvik fara fram í gegnum hefðbundið reikningaferli Mílu. Samskipti um slíka vinnu fara fram í gegnum tölvupóst.

#### 2.2. Tími þjónustu

Míla veitir almenna þjónustu við afhendingu á vörum þjónustukaupa ásamt bilunum á virkum dögum frá 08:00 - 17:00. Að auki mun Míla sinna útkallsþjónustu utan ofangreinds tíma, samkvæmt umsaminni gjaldskrá. Sú þjónusta skal vera í boði allan sólarhringinn virka daga jafnt sem helgar og helgidaga.

Viðmiðið er að allar beiðnir þjónustukaupa séu komnar í úthlutun til vettvangsstarfsmanns eða verktaka á vegum Mílu, svæði 1, 2 og 3, innan tveggja klukkustunda eftir að beiðnir berast Mílu á virkum dögum á tímabilinu frá 8:00 - 17:00. Vettvangsstarfsmaður/verktaki á þannig að geta haft samband við viðskiptavin og bókað tíma með honum þó tengibeiðni sé enn í vinnslu og í kjölfarið farið í verkið um leið og tengibeiðni klárast.

Viðmiðið er að eftir að beiðni um þjónustu berst Mílu hefur Míla 24 klukkustundir, á virkum dögum, til að hafa samband við viðskiptavin þjónustukaupa til að tilkynna honum um móttöku beiðni og bóka með honum heimsóknartíma. Míla þarf að skrá inn í verkbeiðnakerfi hvaða dag tími er bókaður en einnig ef ekki næst í viðskiptavin. Ef Míla nær ekki ofangreindu viðmiði skal tilkynna þjónustukaupa um það tafarlaust, með skýringum af hverju það næst ekki og til hvaða aðgerða hefur verið gripið til að viðmiðinu sé náð.

#### 2.3. Starfsmenn

Mílu og verktökum þeirra ber að fylgja eftir þeim þjónustustöðlum sem tilteknir eru í viðauka 2 (Þjónustustaðlar).

Míla ber ábyrgð á þjálfun og kennslu starfsmanna og verktaka og viðhaldi á viðeigandi þekkingu.

Míla ber ábyrgð á að tryggt sé við starfslok starfsmanna að lokað verði á alla aðganga þeirra að kerfum Mílu og upplýsingum um viðskiptavini.

#### 2.4. Móttaka beiðna og upplýsingagjöf

Beiðnir vegna afhendinga og bilana koma frá þjónustukaupa í gegnum samskiptagátt Mílu. Þjónustukaupa er heimilt að bæta við upplýsingum í beiðnirnar eftir því sem viðskiptavinur bætir við upplýsingum.

Í samskiptagátt og á þjónustuvef Mílu eru allar upplýsingar um stöðu beiðna, breytingar á stöðu beiðna, bókaðan tíma, hvað var gert á staðnum, raðnúmer búnaðar sem settur er upp, verklok og/eða aðrar upplýsingar sem viðkoma beiðninni og uppfærast með sjálfvirkum hætti.

#### 2.5. Búnaður og lager

Míla skuldbindur sig til þess að vera með lager af efni og búnaði til þess að leysa allar þær beiðnir sem berast frá þjónustukaupa. Þjónustukaupi afhendir sjónvarps- og netbúnað á lager Mílu á Jörfa. Míla skráir inn raðnúmer á þeim búnaði sem hann afhendir viðskiptavin og eru upplýsingar um þau númer aðgengileg í samskiptagátt.

Aukabúnaður og efni skal vera samþykkt af þjónustukaupa.

### 2.6. Símsvörun

Símsvörun þjónustustýringar Mílu er frá klukkan 8:00 – 17:00 alla virka daga í síma 585-6400. Frá klukkan 17:00 – 8:00 er vaktsími hjá Stjórnstöð Mílu þar sem einungis neyðartilfellum er svarað í síma 585-6080.

### 2.7. Afhendingartími

Í afhendingu skulu 90% pantana vera afgreiddar innan settra viðmiða.

Sett afhendingarviðmið, sem reiknast frá þeim tíma sem kerfi Mílu tekur á móti pöntun, teljast náð svo framarlega sem pöntun hefur verið afhent innan:

- 5 vinnudaga fyrir svæði 1
- 7 vinnudaga fyrir svæði 2
- 10 vinnudaga fyrir svæði 3

Yfirlit yfir skilgreind svæði má sjá á <https://www.mila.is/vorur/adgangsnet/heimtaugar>

Fyrirvari er um afhendingartíma á nýjum ljósheimtaugum.

### 2.8. Bilanir

Ákveðið hlutfall bilana skal vera lagfært innan settra afhendingarviðmiða.

Sett afhendingarviðmið, sem reiknast frá þeim tíma sem kerfi Mílu tekur á móti bilanatilkynningu, telst náð svo framarlega sem bilun hefur verið lagfærð innan:

- 90% innan 3ja vinnudaga fyrir svæði 1
- 85% innan 5 vinnudaga fyrir svæði 2
- 80% innan 5 vinnudaga fyrir svæði 3

Yfirlit yfir skilgreind svæði má sjá á <https://www.mila.is/vorur/adgangsnet/heimtaugar>

### 2.9. Forgangspjónusta og útkall

Forgangspjónusta skal miðast við að farið sé í vinnuna sama dag og beiðni berst, ef hún berst fyrir kl. 14:00 en annars fyrir hádegi daginn eftir. Miðað er við almennan vinnutíma, 8:00 – 17:00 virka daga á svæði 1. Hafa skal samband við viðskiptavin á svæði 2 og 3 innan 12 klukkustunda sé um að ræða forgangspjónustubeiðni og ákveða með viðskiptavin tíma til að vinna úr beiðninni. Gjaldfærsla er samkvæmt verðskrá Mílu, fyrir svæði 2 og 3 er rukkað fyrir forgangspjónustu, aksturstíma og km. gjald.

Útkall miðast við að farið sé í beiðni innan við 1 klukkustundu eftir að beiðni berst Mílu á svæði 1. Miðað er við að útköll séu unnin hvenær sem er sólarhrings, alla daga og allt árið um kring. Hafa skal samband við viðskiptavin á svæði 2 og 3 innan klukkustundar og ákveða með viðskiptavin tíma til að vinna úr beiðninni. Gjaldfærsla er samkvæmt verðskrá Mílu, fyrir svæði 2 og 3 er rukkað fyrir útkall, aksturstíma og km. gjald.

Veður og færð getur hamlað því að hægt sé að sinna forgangs- og útkallsbeiðnum samkvæmt ofangreindu.

### 2.10. Yfirlit yfir beiðnir

Mánaðarlega skal Míla gera aðgengilegt yfirlit yfir beiðnir, umfang þeirra, sundurliðun (höfuðborgarsvæðið/landsbyggð, bilanir/afhending, aukaverk), upplýsingar um viðskiptavin v/aukaverka sbr. kafla 2.1.4, kostnað vegna þeirra, o.fl.



### 3. Skyldur þjónustukaupa

Öll reikningamál gagnvart viðskiptavinum eru á ábyrgð þjónustukaupa.

Þjónustukaupi ber að hafa verðskrá sína aðgengilega á heimasíðu sinni og ber að tilkynna Mílu með að minnsta kosti mánaðar fyrirvara ef um verðbreytingar er að ræða.

Á heimasíðu þjónustukaupa skal vera skýrt hvaða búnaður stendur til boða fyrir viðskiptavini.

#### 3.1. Beiðnir um þjónustukaup

Allar beiðnir varðandi bilanir, forgang og útköll skulu berast Mílu í gegnum Þjónustuvef/samskiptagátt að viðbótarvinnu undanskilinni.

Í beiðninni skulu allar lágmarksupplýsingar koma fram til að Míla geti veitt vettvangsþjónustu

- Símanúmer þjónustu
- Símanúmer tengiliðs
- Greinagóð bilanalýsing
- Línumælingar (ef við á)

Þjónustukaupi skuldbindur sig til þess að fara með öll bilanamál í gegnum greiningarferli áður en verkbeiðni er send Mílu.

Allar beiðnir varðandi afhendingu eða mann á staðinn skulu berast Mílu í gegnum þjónustuvef/samskiptagátt Mílu. Í beiðninni skulu allar lágmarksupplýsingar koma fram til að Míla geti veitt vettvangsþjónustu

- Símanúmer þjónustu
- Símanúmer tengiliðs
- FMR númer eða íbúðanúmer eins og við verður komið

#### 3.2. Upplýsingagjöf til viðskiptavina

Þjónustukaupi mun sækja upplýsingar um viðskiptavini sína og afgreiðslu beiðna í þjónustuvef/samskiptagátt Mílu og birta í innri kerfum sínum, eftir því sem við á. Þjónustukaupi sér alfarið um upplýsingagjöf til viðskiptavina sinna um stöðu beiðna, verklok og annað sem snýr að þjónustu þjónustukaupa.

---

## 4. Gæði, aðgengi og öryggismál

### 4.1. Gæði þjónustu

Þjónustukaupi og Míla skuldbinda sig til að markvisst skoða úrbætur í upplýsingagjöf og þjónustu til viðskiptavina. Jafnframt leita fyrirtækin stöðugt leiða í að fækka óþarfa málum á milli fyrirtækjanna.

Um gæði þjónustu er fjallað í viðauka 2 Þjónustustaðlar.

### 4.2. Aðgengi að kerfum og upplýsingum úr þeim

Starfsmenn Mílu fá aðgang að aðgerðum til að virkja beina og myndlykla hjá viðskiptavinum þjónustukaupa. Sjá viðauka 3 um vinnslusamning aðila.

### 4.3. Stöðufundir

Stöðufundir skulu haldnir eftir samkomulagi beggja aðila og sér Míla um að boða fundina. Tengiliðir þjónustukaupa og Mílu eða fulltrúar þeirra mæta á fundina. Eftirfarandi atriði skulu alltaf vera rædd á stöðufundum:

- Staða mála
- Þjónustugæði (KPI's)
- Reikningamál
- Tækifæri til umbóta
- Önnur mál

### 4.4. Tengiliðir

Tengiliður þjónustukaupa er XXXX

Tengiliður Mílu er XXXX

### 4.5. Trúnaður

Öll gögn og upplýsingar sem Míla verður vísari um þjónustukaupa og/eða viðskiptavini hans skal vera trúnaðarmál þeirra á milli, sbr. einnig umfjöllun í viðauka 3. Þjónustukaupi skal á sama hátt gæta fyllsta trúnaðar um gögn og upplýsingar er varða Mílu. Upplýsingar skal aðeins nota í þeim tilgangi sem þær voru fengnar og að því marki sem nauðsynlegt er við framkvæmd samnings þessa. Aðilar skuldbinda sig til að ljósstra ekki trúnaðarupplýsingum sem þeir hafa mótttekið frá gagnaðila, þar með talið upplýsingum um stjórnunarlegar, fjárhagslegar eða tæknilegar aðstæður gagnaðila eða viðskiptavina hans, aðrar aðstæður varðandi rekstur, viðskipti eða atriði sem ætla má að teljist trúnaðarupplýsingar, sem halda ber leyndum.

Upplýsingar, sem eru eða ætla má að séu á allra vitorði eða öllum aðgengilegar, teljast ekki trúnaðarupplýsingar, nema slíkar aðstæður stafi af broti á þessu ákvæði. Þagnarskylda skal gilda áfram eftir að gildistíma samnings lýkur. Þá er einnig vísað til 26 gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003.

Hver og einn starfsmaður Mílu sem fær aðgang að kerfum þjónustukaupa til að unnt sé að uppfylla kröfulýsingu þessa skal rita undir sérstaka trúnaðaryfirlýsingu, sbr. einnig viðauka 4.

## 5. Verð – gildistími – greiðsluskilmálar

### 5.1. Verð

Kveðið er á um endurgjald skv. samningi þessum í Viðauka 1.

Báðir aðilar geta óskað eftir endurskoðun á endurgjaldi árlega á samningstíma. Vilji aðilar breyta endurgjaldinu eftir undirritun samnings, skal það gert með 30 daga fyrirvara.

Allar verðbreytingar skulu samþykktar skriflega af báðum aðilum.

### 5.2. Gildistími

Samningur þessi er ótímabundinn og tekur gildi þann xx.xx.xxxx.

### 5.3. Gildistími viðauka

Nýir viðaukar taka gildi við undirritun. Viðaukar hafa sama gildistíma og samningur og falla úr gildi í samræmi við gr. 5.8. ef samningi er sagt upp. Báðir aðilar geta óskað eftir endurskoðun á viðaukum hvenær sem er á samningstíma.

### 5.4. Greiðslur

Þjónustukaupi greiðir Mílu skv. verði í viðauka 1 við samning þennan.

### 5.5. Greiðslufrestur

Greiðslufrestur reikninga er líðandi mánuður að viðbættum 30 dögum og miðast við útgáfudag reiknings og eindagi 10 dögum síðar.

### 5.6. Reikningar

Reikningar fyrir þjónustu skulu berast til þjónustukaupa eigi síðar en sjöunda næsta mánaðar eftir að vinnu lýkur.

Reikningar skulu stílaðir á eftirfarandi hátt:

[ Nafn þjónustukaupa, heimilisfang og hverjum reikningur skal berast ]

Sundurliðun skal vera samkvæmt viðauka 1, verðskrá.

### 5.7. Uppsagnarákvæði

Samningurinn er uppsegjanlegur á samningstímanum. Báðum aðilum er heimilt að segja samningnum upp með sex mánaða skriflegum fyrirvara og miðast þá uppsögn við næstu mánaðamót eftir að uppsögn er send.

Uppsögn skal vera skrifleg, rökstudd og send gagnaðila með sannanlegum hætti.

### 5.8. Endurskoðun

Hvor samningsaðili hefur rétt til að krefjast endurskoðunar á samningnum ef forsendur hafa breyst verulega eða lögum hefur verið breytt með þeim hætti að samningurinn uppfylli ekki þær kröfur sem mælt er fyrir um í lögum. Að sex mánuðum liðnum frá undirskrift samnings þessa er aðilum heimilt að krefjast endurskoðunar á samningi þessum.

### 5.9. Riftun vegna vanefnda

Samningsaðili getur rift samningi þessum þegar í stað með skriflegri tilkynningu með rökstuðningi til gagnaðilans með sannarlegum hætti, ef gagnaðillinn vanefnir verulega skyldur sínar skv. samningnum.

---

Það er skilyrði riftunar samkvæmt framansögðu að gagnaðili hafi vanrækt að bæta úr slíkum ágöllum innan 14 daga frá því að áskorun um slíkar úrbætur kemur fram.

Liggi ekki fyrir skriflegt samþykki um annað, hefur riftun þessa samnings vegna vanefnda í för með sér riftun allra viðauka við samninginn.

Samningsaðilar skulu eiga rétt á því að rifta þessum samningi komi til þess að gagnaðili (a) slíti félaginu eða hætti rekstri, (b) sækir um heimildi til að leita nauðarsamnings eða greiðslustöðvunar eða er tekinn til gjaldþrotaskiptameðferðar skv. íslenskum eða erlendum réttarreglum, (c) kemst í greiðsluþrot eða verður háður beinni stjórn fjárhaldsmanns, skiptastjóra eða þess háttar opinbers aðila, eða (d) hefur gert upp fyrirtækið að eigin frumkvæði eða af öðrum ástæðum.

Samningsaðilar skulu bundnir trúnaði skv. samningi þessum þrátt fyrir riftun hans.

Ef samningi þessum í heild sinni verði rift; samkvæmt ákvæðum milli Mílu og þjónustukaupa, skal Míla afhenda þjónustukaupa öll þau gögn og búnað sem hann hefur fengið og fullvissa þjónustukaupa um að engin afrit af gögnum séu til staðar á fullnægjandi hátt.

#### 5.10. *Varnarþing*

Ef upp koma mál vegna ágreinings um framkvæmd samnings þessa sem ekki er mögulegt að leysa með samkomulagi beggja skal reka málið fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur.

Reykjavík, xx.xx.2016

Fyrir hönd [Þjónustukaupa e/hf.]

Fyrir hönd Mílu ehf.

---

---

Vottar:

\_\_\_\_\_ kt. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ kt. \_\_\_\_\_