

## **IT-TEENUSTE EESKIRI**

Kehtib alates 20.01.2016

### **1. ÜLDSÄTTED**

- 1.1 Telia IT-teenuste eeskiri reguleerib IT-teenuste pakkumist Klientidele. IT-teenuse pakkumist reguleerivad lisaks IT-teenuste eeskirjale ja/või muudele tüüptingimustele Leping, IT-teenuse kohased Teenusetingimused ja Hinnakiri. IT-teenuse pakkumisel rakenduvad Pooltevahelistele lepingulistele suhetele ka Telia Eesti AS Üldtingimused.
- 1.2 IT-teenuste eeskiri ei reguleeri elektroonilise side teenuste osutamist.
- 1.3 IT-teenuste eeskirja tõlgendamisel, rakendamisel ja muutmisel lähtutakse Telia Eesti AS Üldtingimustes sätestatust.

### **2. MÕISTED**

|                            |                                                                                                                    |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Telia</b>               | Telia Eesti AS (registrikood 10234957);                                                                            |
| <b>IT teenuste eeskiri</b> | Käesolev dokument, milles on sätestatud Telia poolt Klientidele pakutavate IT-teenuste pakkumise tingimused;       |
| <b>Teenus</b>              | Lepingus määratletud IT-teenus, sh IT-alane Teenus, paigaldus-, hooldus-, haldus- või konsultatsiooni- vms teenus. |

### **3. IT-TEENUSTE OSUTAMISE PÕHITINGIMUSED**

- 3.1 Telia osutab Kliendile Teenust vastavalt Lepingule ja Tingimustele.
- 3.2 Klient tagab, et temale kuuluvad või tema kasutuses olevad seadmed ja/või tehnilised lahendused sobivad vastava Teenuse kasutamiseks ja need vastavad Tingimustes toodud tehnilistele nõuetele. Telial on õigus vajadusel kontrollida Kliendi seadme ja/või tehnilise lahenduse sobivust Teenuse kasutamiseks. Kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti, kannab vastavad kulud Klient.
- 3.3 Telia ei tarni Kliendile Teenuse koosseisus Teenuse kasutamiseks vajalikke infotehnoloogilisi seadmeid (sh tarkvara), kui Pooled ei ole kirjalikult kokku leppinud teisiti.
- 3.4 Telial on õigus mõõta Teenuse vastavust Poolte vahel kokkulepitud parameetritele ning monitoorida Teenuse kasutamist, et tagada Teenuse osutamine vastavalt Poolte vahel kokku lepitud. Kui Telia võimaldab Kliendil Teenuse tarbimiseks kasutada Teliale kuuluvat või tema kasutuses olevat (sealhulgas kolmandale isikule kuuluvat) tarkvara, serveri rakendust ja/või tehnilist lahendust või selle osa, kohustub Klient seda kasutama ainult Lepingus ja Tingimustes toodud eesmärgil, tingimustel ja ulatuses.
- 3.5 Kui Klient ja Telia ei ole kirjalikult kokku leppinud teisiti, kohustub Klient Teenust ega selle raames pakutavaid kasutusvõimalusi ja -õigusi (sh litsentse) mitte edasi müüma või mistahes viisil edasi andma (sealhulgas ka osaliselt).
- 3.6 Klient teavitab Teliat Teenuse rikkest, olles kohustatud edastama rikketeate Lepingus või Tingimustes kokkulepitud kontaktandmetel. Klient tagab kuni Teenuse rikke kõrvaldamiseni piisavalt kompetentse kontaktisiku Teliale kättesaadavuse kokkulepitud kontaktandmetel vähemalt Tööpäeva jooksul või Lepingus või Tingimustes toodud teenindusajal.
- 3.7 Telia teeb Teenuse pakkumiseks vajalikke Telia seadmete/süsteemide hooldustöid ja teostab Teenuse rikete kõrvaldamiseks vajalikke tegevusi vastavalt Lepingus ja/või Tingimustes toodule. Telia võib nõuda Teenuse rikke põhjuse tuvastamise ja rikke kõrvaldamisega seotud kulude hüvitamist Kliendilt, kui Telia tuvastab, et Kliendi poolt teatatud Teenuse rikke põhjus oli Teenuse kasutamiseks vajalikus Kliendile kuulavas seadmes või tehnilises lahenduses, samuti juhul, kui rikke Telia seadmes või tehnilises lahenduses põhjustas Klient.
- 3.8 Kui Klient ja Telia ei ole kirjalikult kokku leppinud teisiti, on Telial õigus Teenuse osutamiseks (sh selle raames pakutava lahenduse tarnimiseks) sõlmitud Lepingu täitmiseks kasutada allhankijaid/alltöövõtjaid.

#### **4. ARVELDUSED**

- 4.1 Klient kohustub maksma Teliale tasu Lepingu ja/või Tingimuste kohaselt esitatud arve alusel ja lähtudes Üldtingimustes sätestatust, sõltumata arve esitamise hetkest.
- 4.2 Juhul, kui Kliendi poolt Lepingu alusel kasutatavate litsentside litsentsiandja muudab Teliast sõltumatult litsentsitasusid, teavitab Telia vastavast muudatusest esimesel võimalusel Klienti. Litsentsiandja poolsest litsentsitasude muutmisest tulenevalt muutub vastavalt ka Kliendi poolt Teliale tasumisele kuuluv summa litsentside kasutamise eest. Poole nõudel vormistatakse vastav muudatus kirjalikult.
- 4.3 Telia võib lisaks Teenuse maksumusele Kliendilt nõuda tarne, paigaldamise või muude selliste tööde teostamise eest Hinnakirjas või Poolte vahel kokkulepitud tasu, samuti mõistlike sõidu- ja majutuskulude ning päevarahade hüvitamist, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisti.
- 4.4 Teatud Teenuste eest, mille eest tasumine toimub perioodiliste maksetena, võib Telia nõuda maksmist vastava kalendaarse perioodi (kuu, kvartal, aasta) eest ette.

#### **5. TINGIMUSTE JA LEPINGUTE KEHTIVUS JA MUUTMISE KORD**

- 5.1 Telial on õigus ühepoolset muuta Hinnakirjas olevaid tasumäärasid, muid Hinnakirjas fikseeritud tingimusi ja teisi Teenuste suhtes kehtivaid Tingimusi Üldtingimustes toodud korras, arvestades IT teenuste eeskirjas toodud erisusi. Kliendi teavitamine Hinnakirja ja muude Tingimuste muutmisest toimub Üldtingimustes toodud korras.
- 5.2 Uute Teenuste lisandumisest Hinnakirja, samuti Teenuste hinnalangust puudutavatest muudatustest ja muudest olemasolevate Klientide poolt Teenuste eest tasu maksmist mitte mõjutavatest muudatustest Hinnakirjas ei ole Telia kohustatud Kliente eelnevalt teavitama. Samuti ei kohustu Telia eelnevalt Klienti teavitama muudatustest Teenuste suhtes kehtivates Tingimustes, mille on tinginud mõistete kaasajastamine, muudatus Õigusaktis, riikliku institutsiooni otsus või ettekirjutus või jõustunud kohtuotsus.
- 5.3 Kui Klient ei ole Tingimuste muutmisega nõus, on tal võimalus vastavalt Üldtingimustes toodule vastav lepinguline suhe Teliaga üles öelda.
- 5.4 Lepingu muutmine toimub kirjalikult ja selle muudatused jõustuvad pärast nende allakirjutamist mõlema Poole poolt või Poolte poolt määratud tähtajal, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti.
- 5.5 Kui Lepingu sõlmimiseks ja/või muude toimingute tegemiseks on konkreetse Teenuse osas võimalik kasutada Iseteenindust, on Lepingu sõlmimine ja muude toimingute tegemine vastavalt Üldtingimustes toodule võimalik ka Iseteeninduse kaudu.
- 5.6 Kui Lepingus ei ole kokku lepitud teisiti, võib kumbki Pool Lepingu igal ajal üles öelda, teavitades sellest teist Poolt kirjalikult vähemalt kolm (3) kuud ette.
- 5.7 Pooltel on õigus Leping ühepoolset erakorraliselt üles öelda, teavitades sellest teist Poolt kirjalikult, kui üks Pool on rikkunud Lepingut ja/või Lepingu alusel kasutatavate teenuste osas kokku lepitud tingimusi ning ei ole talle antud mõistliku tähtaja jooksul rikkumist kõrvaldanud, lepingulist kohustust täitnud või mittekohast täitmist parandanud.
- 5.8 Poolel on õigus Leping ühepoolset erakorraliselt üles öelda, teavitades sellest teist Poolt kirjalikult, kui teise Poole suhtes on algatatud pankroti- või likvideerimismenetlus.
- 5.9 Telia võib Lepingu ilma kohustuse täitmiseks täiendavat tähtaega andmata üles öelda, kui Klient ei ole tasunud talle Telia poolt esitatud arveid tähtaegselt enam kui kolm (3) korda ühes kalendriaastas.
- 5.10 Lepingu lõppemisel kohustuvad Pooled mõistliku tähtaja jooksul täitma kõik Lepingust selle kehtivuse vältel tekkinud omapoolsed kohustused.
- 5.11 Mis tahes põhjusel Lepingu lõppemisel või üles ütlemisel toimub Kliendi andmete ülekandmine Teliale mittekuuluvatele infotehnoloogilistele seadmetele üksnes Kliendi poolt kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ja tähtaegselt esitatud vastava tellimuse alusel ja Kliendi kulul, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti. Nimetatud tellimus tuleb Teliale esitada enne Lepingu lõppemist, või olukorras, kus see pole teostatav, hiljemalt neljateist (14) päeva jooksul Lepingu lõppemisest.

## **6. KONFIDENTSIAALSUS**

- 6.1 Lepingu tingimused ja Lepingu täitmise käigus Poolele teise Poole kohta teatavaks saanud informatsioon on konfidentsiaalsed ega kuulu avaldamisele/edastamisele kolmandatele isikutele ilma teise Poole kirjalikus vormis nõusolekuta, välja arvatud juhul, kui avaldamise/edastamise kohustus tuleneb õigusaktist.
- 6.2 Konfidentsiaalseks loetakse kogu sellist informatsiooni, mis Pooltele ei oleks teatavaks saanud ilma Lepingut sõlmimata ja/või täitmata, mis ei ole avalik ning mille konfidentsiaalsena hoidmise vastu on Poolel põhjendatud ja äratuntav huvi. Muuhulgas on selliseks informatsiooniks teise Poole poolt kasutatavad töömeetodid, oskusteave ning Lepingu täitmiseks kasutatud protsessid, süsteemid ja muu taoline, millised neid kasutav Pool on ise välja töötanud või mis on tema tellimusel välja töötatud.
- 6.3 Kumbki Pool on viivitatamatult kohustatud teist Poolt informeerima kõikidest konfidentsiaalsusnõuete rikkumise juhtudest.
- 6.4 Juhul, kui Poole tahte vastaselt saab konfidentsiaalne info teatavaks kolmandale isikule, kohustub vastav Pool viivitatamatult võtma kasutusele vajalikud abinõud edasise kahju ärahoidmiseks ning teavitama sellest teist Poolt (sh rikkumisega seotud asjaoludest) ja edasiste rikkumiste ärahoidmiseks kasutusele võetud meetmetest.
- 6.5 Lepingu lõppedes kohustuvad Pooled ilma eraldi korralduseta kolmekümne (30) päeva jooksul Lepingu lõppemisest tagastama või hävitama teineteiselt saadud konfidentsiaalset informatsiooni (sh Poole kliendiandmeid) sisaldavad andmekandjad, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti, arvestades seejuures punktis 5.11 toodut.
- 6.6 Konfidentsiaalsuse nõue kehtib kogu Lepingu kehtivusaja jooksul ning kehtib tähtajatuna ka peale Lepingu lõppemist, kui Pooled ei ole Lepingus kokku leppinud teistsuguses tähtajas.
- 6.7 Pooltel on õigus kasutada Lepingu täitmise käigus omandatud oskusteavet ja kogemust.
- 6.8 Telia võib Lepingu sõlmimise fakti kasutada referentsi eesmärgil. Lepingu objekti täpsemat kirjeldust võib avaldada ainult Kliendi eelneval kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis antud nõusolekul.

## **7. TELIA TÖÖTAJATE VÄRBAMISE KEELD**

- 7.1 Kui Klient ja Telia ei ole kirjalikult kokku leppinud teisti, on Kliendil keelatud palgata või sõlmida muid võlaõiguslikke lepinguid Teenuse osutamiseks Telia töötajatega või Teliale muu võlaõigusliku lepingu alusel Teenust osutavate füüsiliste isikutega Lepingu kehtivuse ajal ja vähemalt ühe (1) aasta jooksul pärast Lepingu lõppemist. Telia töötajaks käesoleva sätte mõttes loetakse ka isikut, kelle töölepingu või Teliale Teenuse osutamiseks sõlmitud muu võlaõigusliku lepingu lõppemisest on möödunud vähem kui neli (4) kuud.

## **8. VASTUTUS**

- 8.1 Telia poolt Lepingu rikkumise korral on Kliendil õigus nõuda talle vastava rikkumisega tekitatud otsese varalise kahju hüvitamist punktis 8.2 toodud ulatuses ja arvestades Üldtingimustes toodud piiranguid.
- 8.2 Kui Pooled ei ole Lepingus kokku leppinud teisiti, on Lepingu rikkumise korral Teenuse osutamiseks sõlmitud kestvuslepingu täitmisel tekitatud kahju hüvitamise ülemmääraks rikkumise momendil konkreetse Teenuse eest Teliale makstava kuutasu kolme(3)kordne määr. Kestvuslepinguna käesoleva punkti mõistes käsitlevad Pooled Lepingut, mille alusel osutatakse Kliendile Teenuseid vähemalt kolme (3) kuulisel perioodil. Muudel juhtudel (nt olukorras, kus tegemist on ühekordse projektiga vms) on kahju hüvitamise ülempiiriks 25% vastava Teenuse maksumusest. Kui kahju ei ole võimalik siduda mingi konkreetse Teenusega, on kahju hüvitamise ülemmääraks 25% vastava Lepingu kogumaksumusest.
- 8.3 Hüvitamisele kuuluva kahju suuruse arvestamisel võetakse arvesse ka Lepingu alusel tasumisele kuuluvaid leppetrahve, st hüvitamisele kuuluvat kahjusummat vähendatakse vastava rikkumisega seoses tasumisele kuuluva leppetrahvi summa võrra.

- 8.4 Eeskirja punktis 8.1 ja 8.2 toodud piiranguid ei kohaldata tahtlikult või raske hooletuse tulemusena tekitatud kahju hüvitamisele, samuti kahju hüvitamisele, mis on tekkinud konfidentsiaalsuskohustuse rikkumisega.
- 8.5 Kui Pooled ei ole kokku leppinud pikemat tähtaega, tuleb kahju hüvitamise nõue Teliale esitada mõistliku aja, kuid mitte hiljem kui kolme (3) kuu jooksul arvates hetkest, kui Klient kahju hüvitamise nõude esitamise aluseks olevast asjaolust teada sai või pidi teada saama. Selle tähtaja järgimata jätmisel kaotab Klient õiguse nõuda kahju hüvitamist.
- 8.6 Kui Pooled ei ole kokku leppinud pikemat tähtaega, tuleb leppetrahvi nõue Teliale esitada mõistliku aja, kuid mitte hiljem kui kolmekümne (30) kalendripäeva jooksul arvates hetkest, kui Klient leppetrahvi nõude esitamise aluseks olevast asjaolust teada sai või pidi teada saama. Selle tähtaja järgimata jätmisel kaotab Klient õiguse leppetrahvi nõuda.
- 8.7 Telia ei vastuta Lepingu ja/või Tingimuste rikkumise eest, kui Kliendist tulenevatel põhjustel ei saa Klient kasutada sellist teenust, teenust või tehnilist võimalust, mis on vastava Teenuse kasutamise eelduseks. Kui Klient on Teenuse kasutamise eelduseks oleva teenuse, teenuse või tehnilise võimaluse kasutamiseks iseseisvalt kolmanda isikuga sõlminud lepingu, ei vastuta Telia Kliendi ees Teenuse mittetoimimise või mittenõuetekohase toimimise eest ja seda ka juhul, kui antud teenust, teenust või tehnilist lahendust ei saa kasutada kolmandast isikust tulenevatel põhjustel.
- 8.8 Telia ei vastuta muuhulgas:
- 8.8.1 katkestuste, häirete, müra või informatsiooni edastamisviivituste eest asjaoludel, mis ei sõltu Teliast või mille vältimiseks rakendas Telia mõistlikult võimalikke meetmeid;
  - 8.8.2 Kliendi informatsiooni, andmete, andmekandjate või andmebaaside hävimise, kahjustumise, muutmise, vääresituse, kadumise eest põhjustel, mis leiavad aset Kliendi tegevuse või tegevusetuse tulemusena või asjaoludel, mis ei sõltu Teliast või mille vältimiseks rakendas Telia mõistlikult võimalikke meetmeid;
  - 8.8.3 volitamata isikute ligipääsu eest Kliendi informatsioonile või andmetele või nende muutmise eest selleks volitamata isikute poolt viisil või asjaoludel, mis ei sõltu Teliast, või mille vältimiseks rakendas Telia mõistlikult võimalikke meetmeid;
  - 8.8.4 Teliale kuuluvates seadmetes/süsteemides hoitava ning Teenuse kasutamisel avalikustatava või edastatava Kliendile kuuluva või Kliendi poolt hallatava informatsiooni või andmete sisu, usaldusväarsuse, tõesuse või kvaliteedi eest.
- 8.9 Vääramatu jõu asjaolude all mõistetakse lisaks Üldtingimustes sätestatule ka Poole allhankija/alltöövõtja poolset kohustuste rikkumist või transpordiettevõtja poolset viivitust asjaoludel, mis on käsitletavad vääramatu jõuna.
- 8.10 Muudes vastutusega seotud küsimustes juhinduvad Pooled Üldtingimustes sätestatust.

## **9. RAKENDUSSÄTTED**

- 9.1 Käesolev IT-teenuste eeskirja redaktsioon jõustub 20.01.2016, muutes kehtetuks 16.03.2015 jõustunud IT-teenuste eeskirja redaktsiooni.