

ИНСТРУКЦИЯ ПО ИТ-УСЛУГАМ

Действует с 20.01.2016

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Инструкция Telia по ИТ-услугам регулирует предложение ИТ-услуг Клиентам. В дополнение к инструкции по ИТ-услугам и/или иным типовым условиям, предложение ИТ-услуг регулируют Договор, обязательные для ИТ-услуг Условия услуга и Прейскурант. При оказании ИТ-услуг в отношениях Сторон договора применяются и Общие условия Telia Eesti AS.
- 1.2 Инструкция по ИТ-услугам не регулирует оказание услуг электронной связи.
- 1.3 При переводе, применении и внесении изменений в инструкцию по ИТ-услугам исходят из установленного в Общих условиях Telia Eesti AS.

2. ПОНЯТИЯ

Telia	Telia Eesti AS (регистрационный код 10234957);
Инструкция Telia по ИТ-услугам	Настоящий документ, в котором установлены условия ИТ-услуг, предлагаемых Telia Клиентам;
Услуга	ИТ-услуга, указанная в договоре, в т.ч. Услуги на базе ИТ, услуга по установке, обслуживанию, консультации и т.п.

3. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ИТ-УСЛУГ

- 3.1 Telia оказывает Клиенту Услугу в соответствии с Договором и Условиями.
- 3.2 Клиент гарантирует то, что принадлежащие ему или используемые им устройства и/или технические решения подходят для пользования соответствующей услугой и отвечают техническим требованиям, приведенным в Условиях. У Telia есть право при необходимости проверить насколько устройства и/или технические решения Клиента подходят для пользования Услугой. Если стороны не договорились об ином, соответствующие расходы несет Клиент.
- 3.3 Telia не предоставляет Клиенту в составе Услуги необходимые для пользования Услугой инфотехнологические устройства (в т.ч. программное обеспечение), если стороны не договорились об ином в письменной форме.
- 3.4 У Telia есть право проверять соответствие Услуги оговоренным Сторонами параметрам и проводить мониторинг пользования Услугой, чтобы гарантировать оказание Услуги в соответствии с договоренностью Сторон. Если Telia для потребления Услуги Клиентом разрешает использовать программное обеспечение, серверное решение и/или техническое решение или его часть, принадлежащие Telia или находящиеся в его пользовании (в том числе, принадлежащие третьим лицам), Клиент обязуется пользоваться ими только в целях, при условиях и в объемах, приведенных в Договоре и Условиях.
- 3.5 Если Клиент и Telia в письменной форме не договорились об ином, Клиент обязуется не перепродавать и не передавать любым иным способом (в т.ч. частично) третьим лицам Услугу или предлагаемые в ее рамках возможности и права пользования (в т.ч. лицензии).
- 3.6 Клиент, информируя Telia о сбоях в Услуге, обязан предоставлять сообщение о неполадках по контактным данным, оговоренным в Договоре или Условиях. Клиент обеспечивает до устранения неполадок наличие достаточно компетентного контактного лица, доступного для Telia по согласованным контактным данным как минимум в течение Рабочего дня или во время обслуживания, приведенное в Договоре или Условиях.
- 3.7 Для предложения Услуги Telia проводит необходимые работы по обслуживанию устройств/систем Telia и осуществляет действия, необходимые для устранения сбоев в

Услуге, в соответствии с приведенным в Договоре и/или Условиях. Telia может потребовать от Клиента возмещения расходов, связанных с установлением и устранением сбоя в Услуге, если Telia выяснит, что причина заявленного Клиентом сбоя в Услуге была в устройстве или техническом решении, принадлежащим Клиенту и необходимым для пользования Услугой, а также в случае если причинами неполадок в работе устройств или технических решений Telia стал Клиент.

- 3.8 Если Клиент и Telia в письменной форме не договорились об ином, у Telia есть право использовать для оказания Услуги (в т.ч. для поставки предлагаемого в ее рамках решения) и исполнения заключенного Договора субподрядчиков/субпоставщиков.

4. РАСЧЕТЫ

- 4.1 Клиент обязуется уплачивать Telia плату по счету, выставленному на основании Договора и/или Условий, исходя из установленного в Общих условиях, вне зависимости от момента представления счета.
- 4.2 Если лицо, предоставившее Клиенту лицензии, которыми Клиент пользуется на основании Договора, независимо от Telia изменит плату за лицензии, Telia известит Клиента о соответствующих изменениях при первой же возможности. В соответствии с изменением платы за лицензии, произведенными лицензиаром, изменится и сумма, которую Клиент должен уплатить Telia за пользование лицензиями. По требованию сторон соответствующее изменение оформляется письменно.
- 4.3 В дополнение к оплате Услуги Telia может потребовать от Клиента плату за поставку, установку или за осуществление иных подобных работ в соответствии с Прейскурантом или согласованную Сторонами, а также разумное возмещение расходов на проезд, проживание и суточные, если Стороны не договорились об ином.
- 4.4 За определенные Услуги, оплата которых производится периодическими платежами, Telia может потребовать предоплаты за соответствующий календарный период (месяц, квартал, год).

5. ДЕЙСТВИЕ УСЛОВИЙ И ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

- 5.1 Telia имеет право в одностороннем порядке изменять тарифы, зафиксированные в прейскуранте, другие зафиксированные в Прейскуранте условия и другие Условия, действующие в отношении Услуг, в порядке, приведенном в Общих условиях, с учетом особенностей, приведенных в Инструкции по ИТ-услугам. Извещение Клиента об изменениях в Прейскуранте и других изменениях Условий осуществляется в порядке, предусмотренном Общими условиями.
- 5.2 О добавлении новых Услуг в Прейскурант, а также об изменениях, касающихся снижения цен на Услуги, и других изменениях Прейскуранта, не оказывающих влияния на оплату услуг Клиентом, Telia не обязан предварительно сообщать Клиентам. Telia также не обязан предварительно сообщать Клиентам об изменениях Условий, действующих в отношении Услуг, которые связаны с уточнением понятий, обусловленным требованиями современности, изменением Правовых актов, решением или предписанием государственной институции или вступившим в силу решением суда.
- 5.3 Если Клиент не согласен с изменением Условий, он может в соответствии с положениями Общих условий отказаться от соответствующих договорных отношений с Telia.
- 5.4 Изменения Договора производятся письменно, эти изменения вступают в силу после их подписания обеими Сторонами или в срок, указанный Сторонами, если Стороны не договорились об ином.
- 5.5 Если для заключения Договора и/или осуществления иных действий в части конкретной Услуги возможно пользоваться средой Самообслуживания, заключение Договора и иные действия в соответствии с приведенным в Общих условиях возможно выполнять посредством среды Самообслуживания.

- 5.6 Если в Договоре не оговорено иное, любая из Сторон может отказаться от Договора в любое время, известив об этом вторую Сторону письменно по меньшей мере за три (3) месяца.
- 5.7 У Сторон есть право в чрезвычайном случае в одностороннем порядке отказаться от Договора, уведомив об этом письменно вторую Сторону, если одна из Сторон нарушила Договор и/или согласованные условия в части используемых услуг на основании Договора и не устранила нарушение в течение отведенного ей разумного срока, не выполнила договорные обязательства или не выполнила их своевременно.
- 5.8 У Стороны есть право в чрезвычайном случае в одностороннем порядке отказаться от Договора, уведомив об этом вторую Сторону письменно, если в отношении второй Стороны начато делопроизводство по банкротству или ликвидации.
- 5.9 Telia может отказаться от Договора без предоставления дополнительного срока для выполнения обязательств, если Клиент не оплачивал своевременно счета, выставленные ему Telia, более чем три (3) раза в течение одного календарного года.
- 5.10 При окончании Договора Стороны обязуются в разумный срок исполнить все свои обязанности, возникшие во время действия Договора.
- 5.11 При окончании Договора по любой причине или при отказе перенос данных Клиента на инфотехнологические устройства, не принадлежащие Telia, происходит только на основании соответствующего заказа, своевременно представленного и оформленного в письменной или письменно воспроизводимой форме, за счет Клиента, если Стороны не договорились об ином. Вышеупомянутый заказ следует представить Telia до окончания Договора или, если это невозможно осуществить, не позднее чем в течение четырнадцати (14) дней после окончания Договора.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 6.1 Условия Договора и информация, полученная в ходе исполнения Договора одной Стороной о другой Стороне, конфиденциальны и не подлежат разглашению/передаче третьим лицам без письменного согласия второй Стороны, за исключением случая, когда обязанность о разглашении/передаче следует из правового акта.
- 6.2 Конфиденциальной считается вся информация, которая не стала бы известной Сторонам без заключения и/или исполнения Договора, которая не является открытой, а также информация, в отношении сохранения конфиденциальности которой у Стороны имеется обоснованный и явный интерес. В числе прочего такой информацией считаются применяемые второй Стороной методы работы, ноу-хау и процессы для исполнения Договора, системы и прочие процессы, которые Сторона, их применяющая, разработала самостоятельно или они были разработаны по заказу этой Стороны.
- 6.3 Любая из Сторон обязана незамедлительно информировать вторую Сторону обо всех случаях нарушения конфиденциальности.
- 6.4 В случае если против желания Стороны конфиденциальная информация станет известной третьему лицу, соответствующая Сторона обязана незамедлительно принять необходимые меры во избежание дальнейшего ущерба и информировать вторую Сторону об этом (в т.ч. об обстоятельствах, связанных с нарушением), и о принятых мерах для предотвращения дальнейшего ущерба.
- 6.5 Заканчивая Договор, Стороны обязуются без отдельных распоряжений в течение тридцати (30) дней после окончания Договора вернуть или уничтожить отправляемую друг другу носители данных, содержащие конфиденциальную информацию (в т.ч. данные клиентов Стороны), если Стороны не договорились об ином с учетом приведенного в пункте 5.11.
- 6.6 Требование конфиденциальности действует в течение всего срока действия Договора и действует бессрочно после окончания Договора, если Стороны не указали в Договоре другие сроки.

- 6.7 У Сторон есть право применять приобретенные в ходе исполнения Договора знания и опыт.
- 6.8 Telia может использовать факт заключения Договора с целью представления референций. Точное описание объекта Договора можно открыть только с предварительного согласия Клиента, данного в письменной или в письменной воспроизводимой форме.

7. ЗАПРЕТ НА НАЙМ РАБОТНИКОВ TELIA

- 7.1 Если Клиент и Telia не договорились письменно об ином, Клиенту запрещено нанимать или заключать иные обязательно-правовые договоры оказания Услуги работником Telia или иным физическим лицом, оказывающим услугу Telia на основании иного обязательно-правового договора во время действия Договора и по меньшей мере в течение одного (1) года после окончания Договора. Работником Telia, в понимании настоящего положения, считается также лицо, с момента окончания трудового договора которого с Telia или с момента окончания иного обязательно-правового договора на оказание Услуги Telia прошло менее четырех (4) месяцев.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 8.1 В случае нарушения Договора со стороны Telia у Клиента есть право требовать возмещения прямого имущественного ущерба, возникшего из-за нарушения, в пределах, указанных в пункте 8.2, и с учетом ограничений, приведенных в Общих условиях.
- 8.2 Если Стороны в Договоре не согласовали иного, в случае нарушения Договора при оказании Услуги верхним пределом для возмещения причиненного ущерба является ставка трехкратной (3-кратной) ежемесячной платы, выплачиваемой в момент нарушения за конкретную Услугу Telia. В понимании настоящего пункта Договора, заключенного на неопределенный срок, Стороны трактуют Договор, на основании которого Клиенту оказывается Услуги, как действующий по меньшей мере в трехмесячный (3-месячный) период. В иных случаях (например, в ситуации, когда речь идет об однократном проекте или т.п.) верхним пределом для возмещения ущерба является 25% стоимости соответствующей Услуги. Если ущерб невозможно связать с какой-то конкретной Услугой, верхним пределом для возмещения ущерба являются 25% от общей стоимости Договора.
- 8.3 При расчете величины ущерба, подлежащего возмещению, учитываются и неустойки, подлежащие уплате на основании Договора, т.е. сумма ущерба, подлежащая возмещению, уменьшается на сумму неустойки, подлежащей уплате в связи с соответствующим нарушением.
- 8.4 Приведенные в пунктах 8.1 и 8.2 инструкции ограничения не применяются при возмещении ущерба, возникшего в результате умысла или грубой халатности, при возмещении ущерба, возникшего из-за нарушения обязательства конфиденциальности.
- 8.5 Если Стороны не достигли соглашения в течение длительного периода, следует представить Telia требование о возмещении ущерба в разумные сроки, но не позднее чем в течение трех (3) месяцев, с момента, когда Клиент сообщил или должен был сообщить о существующих обстоятельствах, являющихся обстоятельством для предъявления требования. При несоблюдении этого срока Клиент утрачивает право требовать возмещения ущерба.
- 8.6 Если Стороны не договорились о более длительном сроке, требование о неустойке следует предъявлять Telia в разумные сроки, но не позднее чем в течение трех (30) календарных дней с момента, когда Клиент сообщил или должен был сообщить о существующих обстоятельствах, являющихся обстоятельством для предъявления требования. При несоблюдении этого срока Клиент утрачивает право требовать выплаты неустойки.
- 8.7 Telia не несет ответственности за нарушение Договора и/или Условий, если по причинам, исходящим от Клиента, Клиент не может пользоваться услугой, изделием или

технической возможностью, являющимися предпосылкой для пользования Услугой. Если Клиент для создания предпосылки пользования Услугой сам заключил договор с третьим лицом об имеющейся услуге, изделии или технической возможности, Telia не несет за Клиента ответственности, если Услуга не действует или не действует соответствующим образом, а также и в том случае, если данная услуга, изделие или техническое решение не может быть использовано по причинам, исходящим от третьего лица.

8.8 В числе прочего Telia не несет ответственности за:

- 8.8.1 перебои, нарушения, шум или опоздания при передаче информации в обстоятельствах, которые не зависят от Telia или для избежания которых Telia предпринял все разумно возможные меры;
 - 8.8.2 уничтожение, повреждение, изменение, перемещение, пропажу информации, данных, носителей данных или баз данных Клиента по причинам, которые являются результатом действий или бездействия Клиента или происходят в обстоятельствах, которые не зависят от Telia или для избежания которых Telia предпринял все разумно возможные меры;
 - 8.8.3 доступ неуполномоченного лица к информации или данным Клиента или их изменение неуполномоченным лицом таким способом или в таких обстоятельствах, которые не зависят от Telia, или для избежания которых Telia предпринял все разумно возможные меры;
 - 8.8.4 содержание, достоверность, правдивость или качество данных или информации, принадлежащей Клиенту или администрируемой Клиентом, которая хранится на устройствах/в системах, принадлежащих Telia, и предоставляется или становится достоянием гласности при пользовании Услугой.
- 8.9 Под обстоятельствами непреодолимой силы в дополнение к установленному в Общих условиях понимается нарушение обязательств субподрядчиком/субпоставщиком Стороны или задержка из-за транспортного предприятия в обстоятельствах, которые рассматриваются как непреодолимая сила.
- 8.10 При ответах на прочие вопросы Стороны руководствуются установленным в Общих условиях.

9. ПОЛОЖЕНИЯ О ПРИМЕНЕНИИ

- 9.1 Настоящая редакция Инструкции Telia по ИТ-услугам вступает в силу 20.01.2016, тем самым делая недействительной редакцию Инструкции по ИТ-услугам, вступившую в силу 16.03.2015.