

IT-TEENUSTE EESKIRI



Kehtib alates 01.09.2022

1.	Tingimused	
	<i>Mis on IT-teenuste eeskiri?</i>	1.1. IT-teenuste eeskiri (edaspidi Eeskiri) reguleerib IT-teenuste pakkumist äriklientidele ehk juriidilisest isikust Klientidele. IT-teenuste eeskiri ei reguleeri elektroonilise side teenuste osutamist. 1.2. Telia osutab Kliendile IT-teenust (edaspidi Teenus) vastavalt Lepingule ja Tingimustele. Klient ja Telia on Eeskirjas edaspidi nimetatud eraldi ka Pool ning koos Pooled. 1.3. Teenuste osutamisel kasutatavad mõisted on toodud Eeskirja Lisas 1. 1.4. Eeskirja tõlgendamisel, rakendamisel ja muutmisel lähtutakse Üldtingimustes toodust.
2.	Teenuste osutamise põhitingimused	
	<i>Turvameetmete rakendamine</i>	2.1. Telia rakendab Teenuste osutamisel vajalikke organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid Telia taristus, süsteemides ja rakendustes paiknevate Kliendi andmete terviklikkuse, käideldavuse ja konfidentsiaalsuse tagamiseks. 2.2. Pooled kohustuvad hoiduma igasugusest tegevusest, mis segab (või võib segada) või takistab (või võib takistada) või rikub (või võib rikkuda) teise Poole süsteemi, taristu või sidevõrgu turvalisust. Sealhulgas teevad Pooled oma süsteemides vajalikud uuendused ja hoiavad Pooled oma süsteeme ning taristus kasutatavat tarkvara kaasaegse ja turvalisena. Telia ei saa tagada teenuse toimimist, kui Kliendi tegevuse või tegevusetuse tõttu on kasutatav süsteem ebastabiilne või ebaturvaline. Klient on vastutav Teliale tekitatud kahju eest (sh kui selle põhjustavad kolmandad isikud), kui Klient rikub käesolevas punktis toodut.
	<i>Kliendi seadmete ja tehniliste lahenduste kasutamine</i>	2.3. Klient on vastutav, et temale kuuluvad või tema kasutuses olevad seadmed ja/või tehnilised lahendused sobivad vastava Teenuse kasutamiseks ja need vastavad Tingimustes toodud või neis viidatud 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.
	<i>IT-seadmete ja tarkvara tarnimine</i>	2.4. Telia ei tärni Kliendile Teenuse koosseisus Teenuse kasutamiseks vajalikke infotehnoloogilisi seadmeid (sh tarkvara), kui Pooled ei ole kirjalikult kokku leppinud teisiti.
	<i>Teenuse vastavus Lepingule</i>	2.5. Telial on õigus mõõta Teenuse vastavust Poolte vahel kokkulepitud parameetritele ning monitoorida Teenuse kasutamist, et tagada Teenuse osutamine vastavalt Poolte vahel kokku lepitule. 2.6. Kui Telia võimaldab Kliendil Teenuse tarbimiseks kasutada Teliale kuuluvat või tema kasutuses olevat (sh 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.
	<i>Tarkvara kasutamine</i>	2.7. Teenuse raames tarkvara kasutamisel kohustub Klient tagama, et tarkvara kasutatakse õiguspäraselt (sh kooskõlas tootja poolt kehtestatud tingimustega). Klient võimaldab Teliale, tarkvara tootjale või nende poolt määratud kolmandatele isikutele vajaliku juurdepääsu ja info andmise tarkvara õiguspärase kasutuse kontrollimiseks. Nimetatud kontrolli teostatakse selliselt, et Teenuse ja/või tarkvara tavapärane kasutus ei oleks asjatult häiritud. Tarkvara õigusvastase kasutuse näol on tegemist olulise Lepingu rikkumisega. 2.8. 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 või kolmandatele isikutele kasutust võimaldama (sh ka osaliselt).

<i>Halduskeskkonna kasutamine</i>	2.9. Klient võib saada Teenuse kasutamiseks juurdepääsu Telia või kolmanda isiku (nt tarkvara, süsteemi või taristu tootja) (haldus)keskkonnale. Klient kinnitab ja nõustub, et kõik tehingud ja toimingud, mis on tehtud Kliendile võimaldatud (haldus)keskkonna juurdepääsu kasutades, loetakse teostatuks Kliendi poolt ning Klient vastutab kõikide vastavate toimingute ja tehingute eest. 2.10. Klient võib läbi halduskeskkonna anda juurdepääsu taristule kolmandatele isikutele, jäädes seejuures Telia ees vastutavaks ka kolmandate isikute tegevuste eest taristu kasutamisel. Klient kohustub tagama, et kõik nimetatud juurdepääsu saanud kolmandad isikud pöörduvad taristu kasutamisega seotud küsimuste korral otse Kliendi poole. Juhul, kui eelnimetatud kolmandad isikud pöörduvad küsimustega Telia poole, on Telial õigus nõuda Kliendilt tasu pöördumiste käsitlemise eest vastavalt hinnakirjale.
<i>Kliendi kohustus hoiduda õigusvastasest tegevusest</i>	2.11. Klient kohustub Teenust kasutades mitte laadima, salvestama, kuvama, edastama, sisestama või muul moel rakendama Telia taristus materjali või sisu, mis pole kooskõlas avaliku korra, julgeoleku või kehtivate seadustega. Sellise nõude rikkumisel on Klient ainuisikuliselt vastutav seeläbi Teliale või kolmandatele isikutele tekitatud kahju eest. 2.12. Kui klient rikub Lepingus või Tingimustes sätestatud, on Telial õigus peatada Kliendile teenuse osutamine ja/või piirata Kliendi ligipääs taristule, sõltumata seejuures rikkumise ulatusest või asjaolust, kas Klient nõustub Telia hinnanguga Kliendi poolse Lepingu rikkumise kohta. Ühtlasi on Telial õigus nõuda Kliendilt iga rikkumise kohta leppetrahvi Üldtingimustes toodud määras.
<i>Alltöövõtjate kasutamine</i>	2.13. Kui Klient ja Telia ei ole kirjalikult kokku leppinud teisiti, on Telial õigus Teenuse osutamiseks sõlmitud Lepingu täitmiseks (sh selle raames pakutava lahenduse tarnimiseks) kasutada alltöövõtjaid.
<i>Litsentsidega seotud tingimuste muutumine</i>	2.14. Kui Kliendi poolt Lepingu alusel kasutatavate litsentside litsentsiandja muudab Telia sõltumatult litsentsitasusid või muid litsentside kasutamise tingimusi, teavitab Telia vastavast muudatusest esimesel võimalusel Klienti. Litsentsiandja poolsest litsentsitasude ja -tingimuste muutmisest tulenevalt on Telial õigus vastavas osas muuta ka Poolte vahel sõlmitud lepingut, sh Kliendi poolt Teliale tasumisele kuuluvat summat litsentside kasutamise eest. Poole nõudel vormistatakse vastav muudatus kirjalikult.
<i>Hindade ühepoolne muutmine</i>	2.15. Telial on õigus ühepoolset muuta Lepingus sätestatud tasumäärasid ja muid teenuste hindadega seotud tingimusi, kui nende kehtestamise ajaga võrreldes on muutunud mis tahes kehtestamise aluseks olnud või ärikeskkonnaga seotud asjaolu (sh nt tarbijahinnaindeks, tööjõu-, tootja- või muud sisendkulud, Teenuse ulatus, parameetrid või sisu, üldine turusituatsioon jne) või vastava tasumäära või hinna tingimuse kehtestamise ajast on möödunud rohkem kui 2 aastat, või ilmnevad muud hinna muutmist tingivad asjaolud. Muudatusest teavitamine toimub vastavalt Üldtingimustes toodule. Eeltoodule lisaks on Telial õigus teha muid muudatusi vastavalt Üldtingimustes toodule.
<i>Lepingu sõlmimise või muutmise ettepanek</i>	2.16. Telia võib saata Kliendile Lepingu või Lepingu muudatuse ettepaneku posti või e-posti teel. Kui Klient ei tagasta Kliendile saadetud Lepingut viieteistkümne (15) kalendripäeva jooksul omapoolselt allkirjastatuna tagasi, ega esita vastava tähtaja jooksul kirja või e-kirja teel ka vastuväiteid Lepingus või Lepingu muudatuse ettepanekus fikseeritu suhtes, loetakse Leping Kliendi poolt vaikimisi aktsepteerituks ja sõlmituks või muudetuks Lepingus või Lepingu muudatuses fikseeritud tingimustel. Asjaolule, et Kliendi tegevusetust käsitletakse taolises olukorras Lepingu aktsepteerimisena, viitab Telia kas Kliendile saadetavas kaaskirjas või muul mõistlikul viisil.
<i>Andmete ülekandmine Lepingu lõppemisel</i>	2.17. Mis tahes põhjusel Lepingu lõppemisel või üles ütlemisel toimub Kliendi andmete ülekandmine Teliale mittekuluvatele infotehnoloogilistele seadmetele üksnes Kliendi poolt kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ja tähtaegselt esitatud vastava tellimuse alusel ning Kliendi kulul, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti. Nimetatud tellimus tuleb Kliendil esitada Teliale enne Lepingu lõppemist, või olukorras, kus see pole teostatav, hiljemalt neljateistkümne (14) kalendripäeva jooksul Lepingu lõppemisest.

3.	Teenuse rikke kõrvaldamine	
	<i>Rikkest teatamine</i>	3.1. Telia teostab Teenuse rikete kõrvaldamiseks vajalikke tegevusi vastavalt Lepingus ja/või Tingimustes toodule. 3.2. Klient teavitab Teliat Teenuse rikkest, edastades rikketeate Lepingus või Tingimustes kokkulepitud kontaktandmetel. Klient tagab kuni Teenuse rikke kõrvaldamiseni piisavalt kompetentse kontaktisiku kättesaadavuse Teliale kokkulepitud kontaktandmetel vähemalt Tööpäeva jooksul või Lepingus või Tingimustes toodud teenindusajal
	<i>Rikke kõrvaldamine</i>	3.3. Teenuse toimimist takistava rikke ilmnemisel või Kliendilt rikketeate saamisel tagab Telia Teenuse rikke kõrvaldamise Tingimustes toodud või Poolte vahel kokku lepitud tähtajaks. 3.4. Kui Pooled ei ole Kliendi pöördumisele reageerimise ja Teenuse rikke kõrvaldamise tähtajas kokku leppinud, kuid Teenuse olemusest tulenevalt on pöördumisele reageerimine ja Teenuse rikke kõrvaldamine Teenuse oluline osa, alustab Telia Teenuse rikke kõrvaldamist esimesel võimalusel, aga mitte hiljem kui Teenuse toimimist takistavast rikkest teatamise päevale järgneva Tööpäeva jooksul. Telia kõrvaldab rikke mõistliku aja jooksul, tingimuse, et tehnilised võimalused ja Teenuse rikke asjaolud seda võimaldavad. 3.5. Kliendil on kohustus osutada omapoolset mõistlikult eeldatavat abi Teenuse rikke kõrvaldamisel ja võimaldada Teenuse rikke kõrvaldamiseks või ennetamiseks Telia volitatud isikutele juurdepääsu Kliendi valduses olevale territooriumil asuva(te)le Telia seadme(te)le ja sideühendus(t)ele.
	<i>Rikke kestuse peatumine</i>	3.6. Teenuse rikke kestuse arvestamine peatub, kui: 3.6.1. Teenuse rikke tekkimise põhjuseks on Kliendi tegevuse/tegevusetuse tulemusena aset leidnud asjaolu, samuti Kliendi poolt Lepingust tulenevate kohustuste või eeltingimuste mittetäitmine ja/või mittenõuetekohane täitmine. 3.6.2. Teenuse rikke tekkimise põhjuseks on Kliendi või kolmanda isiku valduses olevale territooriumil asuvate liinide/Telia seadmete rike ning Telial puudub neile vajalik juurdepääs. Sellisel juhul teatab Telia Kliendi kontaktisikule kellaaja, millal peab Klient tagama Telia esindajatele Teenuse rikke likvideerimise võimaldamiseks sissepääsu Kliendi valduses olevale territooriumile. Kui Kliendi kontaktisik teatab, et Telia poolt soovitud aeg ei ole sobiv ning pakub välja hilisema kellaaja, peatub Teenuse rikke kestuse arvestamise aeg alates Telia poolt välja pakutud kellajast kuni hetkeni, mil Klient tagab Telia esindajatele tegeliku sissepääsu Teenuse rikke kõrvaldamiseks Kliendi valduses olevale territooriumile. 3.7. 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 kuuluvas seadmes või tehnilises lahenduses, samuti juhul, kui rikke Telia seadmes või tehnilises lahenduses põhjustas Klient.
4.	Hooldustööd	
		4.1. Telia teeb Teenuse osutamiseks vajalikke Telia seadmete/süsteemide hooldustöid vastavalt Lepingus ja/või Tingimustes toodule. 4.2. Üldjuhul teeb Telia Teenuse toimimise tagamiseks plaanilisi hooldustöid ajavahemikul 23.00-07.00. Mitteplaanilisi hooldustöid, mis on vältimatult vajalikud Teenuse rikete ennetamiseks, on Telial õigus teha igal ajal. 4.3. Telia teavitab Klienti plaanilistest hooldustöödest ette vähemalt nelikümmend kaheksa (48) tundi, mitteplaanilistest võimalusel vähemalt kaksteist (12) tundi. Hooldustöödest tingituna võib Teenuse toimimises esineda ettenähtud ajavahemikel häireid, mida ei loeta Teenuse rikkeks.

5.	Arveldamine	
		5.1. Klient maksab Teliale tasu Lepingu ja/või Tingimuste kohaselt esitatud arve alusel ja lähtudes Üldtingimustes sätestatust, sõltumata arve esitamise hetkest. 5.2. 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. 5.3. Telia võib lisaks Teenuse maksumusele Kliendilt nõuda tarne, paigaldamise või muude selliste tööde teostamise eest Hinnakirjas või Poolte vahel kokkulepitud tasu, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti. 5.4. Kui Teenuste eest tasumine toimub perioodiliste maksetena, võib Telia nõuda maksmist vastava kalendaarse perioodi (kuu, kvartal, aasta) eest ette.
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 ei oleks Pooltele 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. Kui Poole tahte vastaselt saab konfidentsiaalne info teatavaks kolmandale isikule, kohustub vastav Pool viivitatamatult võtma kasutusele vajalikud abinõud rikkumise lõpetamiseks ja 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) kalendripäeva jooksul Lepingu lõppemisest tagastama või hävitama teineteiselt saadud konfidentsiaalse informatsiooni, arvestades seejuures punktis 2.15. toodut. 6.6. Konfidentsiaalsuse nõue kehtib kogu Lepingu kehtivusaja jooksul ning kehtib tähtajatuna ka pärast 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.	Vastutus	
	<i>Kahju hüvitamine</i>	7.1. Telia poolt Lepingu rikkumise korral on Kliendil õigus nõuda talle vastava rikkumisega tekitatud otsese varalise kahju hüvitamist punktides 7.2 ja 7.3 toodud ulatuses, arvestades Üldtingimustes toodud piiranguid. Eeskirjas toodud kahju hüvitamise piiranguid ei kohaldata tahtlikult või raske hooletuse tulemusena tekitatud kahju hüvitamisele.
	<i>Kahju hüvitamise ülemmäärad</i>	7.2. 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. 7.2.1. Muudel juhtudel (nt olukorras, kus tegemist on ühekordse projektiga vms) on kahju hüvitamise ülempiiriks 25% vastava Teenuse maksumusest.

	7.2.2. Kui kahju ei ole võimalik siduda konkreetse Teenusega, on kahju hüvitamise ülemmääraks 25% vastava Lepingu alusel kahju tekkimisele eelneva ühe (1) aasta jooksul Kliendi poolt tasutud summadest. 7.3. Kui Pooled ei ole Lepingus kokku leppinud teisiti, on 7.3.1. konfidentsiaalsuskohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamise ülemmääraks 40% vastava Lepingu alusel kahju tekkimisele eelneva ühe (1) aasta jooksul tasutud summadest. 7.3.2. Isikuandmete kaitse alaste nõuete rikkumisega tekitatud kahju hüvitamise ülemmääraks 40% vastava Lepingu alusel kahju tekkimisele eelneva ühe (1) aasta jooksul tasutud summadest. Eeltoodud piirang ei kehti Isikuandmete kaitse üldmääruse alusel andmesubjektile tekitatud kahju hüvitamisel. 7.4. 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.
<i>Nõuete esitamise tähtaeg</i>	7.5. 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. 7.6. 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.
<i>Telia vastutuse piiramine</i>	7.7. Telia ei vastuta Lepingu ja/või Tingimuste rikkumise eest, kui Kliendist tulenevatel põhjustel ei saa Klient kasutada sellist Teenust või tehnilist võimalust, mis on vastava Teenuse kasutamise eelduseks. Kui Klient on Teenuse kasutamise eelduseks oleva 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 või tehnilist lahendust ei saa kasutada kolmandast isikust tulenevatel põhjustel. 7.8. Telia ei vastuta muuhulgas: 7.8.1. katkestuste, häirete, müra või informatsiooni edastamisviivituste eest asjaoludel, mis ei sõltu Teliast või mille vältimiseks rakendas Telia mõistlikke meetmeid; 7.8.2. Kliendi informatsiooni, andmete, andmekandjate, andmebaaside või süsteemide hävimise, kahjustumise, muutmise, väärsituse, 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; 7.8.3. volitamata isikute ligipääsu eest Kliendi infomatsioonile 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; 7.8.4. Teliale kuuluvates seadmetes/süsteemides hoitava ning Teenuse kasutamisel avalikustatava või edastatava Kliendile kuuluva või Kliendi poolt hallatava informatsiooni või andmete sisu, usaldusväärsuse, tõesuse või kvaliteedi eest; 7.8.5. asjaolude eest, mille tõttu on Teliast sõltumatutel kolmandast isikust (nt tootjast) tingitud põhjustel võimatu Lepingut kokku lepitud viisil või tähtajaks täita.
<i>Vääramatu jõud</i>	7.9. Vääramatu jõu asjaolude all mõistetakse lisaks Üldtingimustes sätestatule ka Telia alltöövõtja poolset kohustuste rikkumist või transpordiettevõtja poolset viivitust asjaoludel, mis on käsitletavad vääramatu jõuna.
<i>Üldtingimuste kohaldamine</i>	7.10. Muudes vastutusega seotud küsimustes juhinduvad Pooled Üldtingimustes sätestatust.

8.	Isikuandmete töötlemine	
	<i>Mõisted</i>	8.1. Mõlemad Pooled tagavad oma tegevuses vastavuse kohalduvatele andmekaitse õigusaktidele. Sõltuvalt Telia poolt Kliendile osutatavast teenusest võivad Pooled seoses puudutatud isikuandmetega olla vastutava või volitatud töötleja rollis. Käesolevas peatükis kasutatavatel mõistetel on alljärgnev tähendus: Leping Poolte vaheline leping vastavalt Üldtingimustes toodule, millest tulenevate kohustuste täitmise raames töötleb Telia Kliendi nimel Isikuandmeid; Õigusaktid kohaldatavad õigusaktid, mis on seotud andmekaitse ja andmete turvalisusega, sealhulgas isikuandmete kaitse üldmäärus 2016/679, elektroonilise side seadus, isikuandmete kaitse seadus; Andmete rahvusvaheline edastamine isikuandmete edastamine saajatele väljaspool Euroopa Liidu liikmesriike või Euroopa Majanduspiirkonna riike (<i>kolmandad riigid</i>), nagu on sätestatud Õigusaktides; Isikuandmed Lepingu alusel Teenuse osutamise raames töödeldavad tuvastatud või tuvastatava füüsilise isikuga seotud andmed. Tuvastatav füüsiline isik on isik, keda on võimalik otseselt või kaudselt tuvastada mõne tunnuse alusel, milleks võib olla näiteks nimi, aadress, abonendi number, IP-aadress, asukohaandmed, <i>online</i>-tunnus. Isikuandmed on käesoleva Andmetöötluslepingu mõistes üksnes sellised andmed, mille suhtes Klienti käsitletakse Õigusaktide alusel vastutava töötlejana; Andmetöötlusleping Poolte vaheline leping, mis sätestab Telia ja Kliendi vahelised suhted Isikuandmete kaitse ja turvalisuse tagamiseks olukorras, kus Telia poolt Kliendile Teenuste osutamisel on Telia volitatud töötleja ja Klient vastutava töötleja rollis; Isikuandmete Lisa Dokument, milles fikseeritakse Lepingu raames Teenuse osutamise käigus Telia poolt volitatud töötlejana töödeldavad Isikuandmed ja muud töötlemisega seonduvad asjaolud. Käesolevas peatükis kasutatud kuid defineerimata mõistetel on eelkõige tähendus, mis on sätestatud Õigusaktides. Muudel mõistetel, mis on määratletud Lepingus, on Lepingus toodud tähendus.
	<i>Kliendi ja Telia rollid isikuandmete töötlemisel</i>	8.2. Käesolevas peatükis toodud tingimused moodustavad Andmetöötluslepingu, millega sätestatakse Kliendi kui vastutava töötleja ja Telia kui volitatud töötleja vahel kehtivad õigused ja kohustused Teenuse raames Teliale töötlemiseks edastatavate Isikuandmete kaitseks. Klient on vastutav töötleja, kui Telia töötleb Teenuse osutamiseks vajalikus ulatuses Isikuandmeid Kliendi ülesandel ja taotluse alusel ning Isikuandmete töötlemise vahendid, eesmärgi ja ulatuse määrab Klient. Isikuandmete töötlemine Telia kui vastutava töötleja poolt toimub vastavalt Üldtingimustes toodule.
	<i>Kliendi kohustus teavitada isikuandmete töölemisest</i>	8.3. Sõltuvalt Kliendi poolt kasutatavast Teenusest ei pruugi Telia olla teadlik, et Teenuse osutamise raames toimub Isikuandmete töötlemine. Sellest tulenevalt on Kliendil kohustus Teliat teavitada, kui Teenuse raames Isikuandmeid töödeldakse. Sellisel juhul kehtivad vastavas osas Poolte vahelisele suhtele Andmetöötluslepinguna käesolevas peatükis toodud tingimused.
	<i>Andmetöötlusleping</i>	8.4. Andmetöötlusleping loetakse Telia ja Kliendi vahel sõlmituks Eeskirja jõustumisest või (juhul, kui vastav Teenuse võetakse kasutusele hiljem) vastava Teenuse aktiveerimisest. Kui Poolte vahel on sõlmitud eraldiseisev andmetöötlusleping, kohalduvad käesolevas peatükis toodud tingimused vajadusel osas, mida nimetatud andmetöötluslepingus ei ole käsitletud. 8.5. Isikuandmete töötlemist puudutavate üksikasjade fikseerimiseks allkirjastavad Pooled Isikuandmete Lisa, mis moodustab Andmetöötluslepingu ja vastava Teenuse osutamise lepingu osa.

<i>Isikuandmete töötlemise õiguslik alus</i>	8.6. Klient kinnitab ja vastutab vastutava töötlejana selle eest, et Teenuse raames Isikuandmete töötlemine toimub kehtival õiguslikul alusel õiguspäraste eesmärkide saavutamiseks, andmesubjektid on Isikuandmete töötlemisest teadlikud ja/või sellega nõus ning Kliendil on õigus Isikuandmeid Teliale Teenuse osutamise raames edastada. Ühtlasi kinnitab ja vastutab Klient, et kui Telia järgib Andmetöötluslepingut ja Kliendi seaduslikke juhiseid, vastab Telia poolne Isikuandmete töötlemine Õigusaktide nõuetele
<i>Kliendi juhised Teliale andmete töötlemiseks</i>	8.7. Klient nõustub ja kinnitab, et käesolevas peatükis toodud tingimused moodustavad Andmetöötluslepinguna Isikuandmete töötlemise juhised Õigusaktide mõistes. Vajadusel on Kliendil õigus anda Lepingu kehtivuse ajal Teliale kirjalikult täiendava(id) juhise(id) (või muuta varasemalt antud juhiseid) Isikuandmete töötlemiseks Kliendi nimel, teatades sellest Teliale kirjalikult ette ja leppides Teliaga kokku selliste juhiste rakendamise täpsemates tingimustes (sh mõistlikus tähtajas). Telia võib Kliendile esitada arve mõistlike kulude hüvitamiseks seoses vastavate juhiste rakendamisega. Telia töötleb Teenuse osutamise raames Isikuandmeid üksnes vastavalt Andmetöötluslepingus ja Poolte vahel sõlmitud Lepingus toodud juhiste kohaselt.
	8.8. Telia teavitab Klienti, kui Telial ei ole Õigusaktist tuleneva nõude tõttu võimalik täita Andmetöötluslepingus või Kliendi antud andmete töötlemise juhistes toodut. 8.9. Klient nõustub Telia nõudmise korral esitama põhjendamatu viivitusega kogu vajaliku teabe ja dokumentatsiooni Õigusaktidest tulenevate volitatud töötleja kohustuste täitmiseks.
<i>Tehnilised ja muud meetmed isikuandmete kaitseks</i>	8.10. Telia rakendab Isikuandmete kaitsmiseks vajalikke tehnilisi ja organisatsioonilisi meetmeid. Meetmed valitakse selliselt, et need tagaksid piisava turvalisuse taseme, seejuures hinnatakse nende asjakohasust näiteks lähtuvalt olemasolevatest tehnilistest lahendustest, meetmete rakenduskuludest, isikuandmete töötlemise laadist, ulatusest, kontekstist ja eesmärgist, samuti töötlemisega seotud eririskidest. Kui Teliale kaasnevad Kliendi täiendavate nõuete ja Kliendi taotlusel toimuvate meetmete rakendamisega kulud, kuuluvad need Kliendi poolt hüvitamisele. Telia tagab, et Isikuandmeid töötleva volitatud isikud on võtnud kohustuse hoida andmeid konfidentsiaalsena. 8.11. Võttes arvesse Isikuandmete töötlemise laadi, olemasolevat teavet ja ärilist teostatavust, aitab Telia mõistlikus ulatuses Kliendil tagada Õigusaktidest tulenevate Isikuandmete turvalisusega seotud vastutava töötleja kohustuste täitmist. 8.12. Klient vastutab vastutava töötlejana selle eest, et kasutab Teenuseid konkreetse andmetöötluse suhtes kehtivaid nõudeid arvestades (nt kasutab Isikuandmete töötlemise suhtes kehtivate erinõuete korral nõutud funktsionaalsusega Teenuseid, sh krüpteerimist vms).
<i>Isikuandmetega seotud intsidendid</i>	8.13. Teenuse osutamise raames töödeldavate Isikuandmetega seotud rikkumise korral teavitab Telia Klienti sellest kirjalikult põhjendamatu viivitusega pärast seda, kui ta on sellest teada saanud. Isikuandmetega seotud rikkumist puudutavad asjaolud dokumenteerib Telia vastavalt Õigusaktidele. 8.14. Selguse mõttes kinnitavad Pooled, et kui Telia on rakendanud Poolte vahel kokku lepitud ja Õigusaktides määratletud vajalikke protseduure, kuid siiski toimub Isikuandmetega seotud rikkumine (nt Isikuandmete mitteõiguspärane avalikuks saamine või kustumine), ei tähenda see automaatselt Andmetöötluslepingu, Teenuse kasutamiseks sõlmitud Lepingu ja/või Õigusaktide rikkumist. Lepingu rikkumisena ei ole käsitletav ka olukord, kus Telial ei ole võimalik oma kohustusi täita Kliendist tulenevatel põhjustel, nt Klient ei võimalda Telial Teenuse raames süsteeme või tarkvara uuendada, paikasid (<i>patch</i>) paigaldada vms.
<i>Kolmanda isiku juurdepääs isikuandmetele</i>	8.15. Kui kolmas isik (nt andmesubjekt või järelevalveasutus) soovib Telialt juurdepääsu Teenuse raames töödeldavatele Isikuandmetele, suunab Telia sellise taotluse Kliendile kui Isikuandmete vastutavale töötlejale. Telia ei avalda Teenuse raames töödeldavate Isikuandmete kohta teavet ilma Kliendi nõusolekuta, välja arvatud juhul, kui vastavate andmete avaldamise kohustus tuleneb õigusaktidest. Sellisel juhul teavitab Telia Klienti vastavast pöördumisest, kui selline teavitus on seadusega lubatud.

<i>Auditeerimine</i>		8.16. Kliendil on õigus Teliat auditeerida Andmetöötluslepingus või Õigusaktides sätestatud kohustuste täitmise kontrollimiseks. Sellise auditi võib viia läbi Telia ruumides mitte enam kui kord aastas tavapärasel tööajal, teatades sellest mõistlikult ette ning auditi teostamine ei tohi piirata ega katkestada Telia äritegevust. Auditi võivad läbi viia Kliendi töötajad või Kliendi poolt nimetatud Teliale aktsepteeritav kolmas isik, tingimusel, et vastav kolmas isik on võtnud endale lepinguga piisava konfidentsiaalsuskohustuse. Klient kannab oma auditite kulud (sh kolmandate isikute kulud) ise. Juhul, kui Telial on juba soovitava auditi ulatuses vastav audit ise läbi viidud (või see on teostatud Telia poolt valitud kolmanda isiku poolt), võib Telia esitada Kliendile auditi raporti ning vastavas osas ei pea Telia Kliendil täiendava auditi läbi viimist võimaldama, v.a juhul, kui selleks on mõistlikult põhjendatav täiendav vajadus. 8.17. Telia võimaldab riigiasutusel vastavalt Õigusaktides toodule Kliendi suhtes toimuva menetluse raames teostada Isikuandmete töötlemise suhtes kontrolle. Telia võib esitada Kliendile arve mõistlike kulude eest seoses vastavate kontrollimiste läbiviimisega.
<i>Lepingu lõppemise tagajärjed</i>		8.18. Kui Isikuandmete töötlemine ei ole enam Lepingu alusel vajalik või kui vastav Lepingu lõpeb, kustutab Telia, kui Õigusaktidega ei ole nõutud teisiti, Isikuandmed, mida Telia on Lepingu alusel töödeldud. Poolte kokkuleppel tagastab Telia Isikuandmed Kliendile ja kustutab olemasolevad koopiad neist. Sellise sündmusega loetakse Isikuandmete kustutamise hetkest ka Andmetöötlusleping vastavas osas lõppenuks.
<i>Kulude hüvitamine ja vastutuse piirid</i>		8.19. Pool kohustub hüvitama teisele Poolele Andmetöötluslepingu, Lepingu, Õigusaktide või andmekaitseasutuse otsusega vastuolus olevate Isikuandmete töötlemise tegevuste tõttu põhjustatud otsese kahju, arvestades punktis 7.3. toodud piiranguid. Telia vastutus Andmetöötluslepingu, Lepingu või Õigusaktide rikkumise eest on piiratud Telia vastutusalas olevate meetmete ja süsteemidega. Telia ei ole ühelgi juhul vastutav tagajärgede eest, mis kaasnevad sellega, kui Isikuandmete töötlemisega seotud rikkumine on põhjustatud Kliendi tegevusest või tegevusetusest või Kliendi kontrolli all või vastutusalas olevatest Kliendi vahenditest või süsteemidest, isegi kui need on kaasatud Teenuse osutamisse.
<i>Volitatud töötlejate kasutamine</i>		8.20. Telial ei ole õigust edastada Isikuandmeid kolmandatele isikutele ega kasutada Isikuandmete töötlemiseks omakorda volitatud töötlejaid ilma Kliendi eelneva kirjaliku loata. Vastava loa olemasolul kehtivad Telia poolt Isikuandmete edastamisel nimetatud volitatud töötlejale vähemalt samad andmekaitse kohustused, nagu on sätestatud Andmetöötluslepingus. 8.21. Klient annab käesolevaga Teliale üldise loa kasutada Isikuandmete töötlemiseks Telia Kodulehel avaldatud volitatud töötlejaid ulatuses, mil see on vajalik Teenuste osutamiseks, ja ajakohastada vastavat volitatud töötlejate nimekirja, kui Telia peab seda vajalikuks, tingimusel, et: 8.21.1. Telia teatab Kliendile volitatud töötlejate muudatustest; Telia võib täita vastava teavitamise kohustuse, hoides ajakohastatud ja kohaldatava heakskiidetud volitatud töötlejate nimekirja Kliendile kättesaadavana Telia Kodulehel, avaldades nimekirja uuendamise teate Kodulehel või edastades Kliendile vastava teavituse e-kirja teel või muul mõistlikul viisil. 8.21.2. Kliendil on õigus esitada andmete kaitsest lähtuv vastuväide konkreetse volitatud töötleja kasutamise suhtes (nt kui volitatud töötleja ei ole suuteline täitma seadusega nõutud andmekaitse kohustusi), ja; 8.21.3. vastavad andmekaitse kohustused, nagu on kehtestatud käesolevas Andmetöötluslepingus, on kehtestatud vastavale volitatud töötlejale kirjalikult. 8.22. Kui Klient on andmekaitsega seotud põhjustel vastu konkreetse volitatud töötleja kasutamisele, peavad Pooled heas usus läbirääkimisi, et leppida kokku, kuidas Teenuse osutamist jätkata, ja leida selleks mõlemale Poolele mõistlikult aktsepteeritav lahendus (sh asjakohaste kulude ja viisi osas). Kui Pooltel ei õnnestu leida lahendust ühe (1) kuu jooksul alates kuupäevast, kui Klient teavitas Teliat oma vastuseisust konkreetse volitatud töötleja suhtes, on Telial õigus vastava Teenuse

		osutamine lõpetada. 8.23. Volitatud töötaja kasutamisel jääb Telia Kliendi ees täielikult vastutavaks Õigusaktidest ja Andmetöötluslepingust tulenevate kohustuste täitmise eest.
	<i>Isikuandmete rahvusvaheline edastamine</i>	8.24. Teenuse osutamise raames on lubatud Isikuandmete rahvusvaheline edastamine ilma täiendava Kliendi poolse vastava lisaloata, kui see: 8.24.1. põhineb Euroopa Komisjoni otsusel, et sihtriigis on tagatud piisav andmekaitse tase, või; 8.24.2. põhineb heakskiidetud kontserni sise-eeskirjadel vastavalt Õigusaktides toodule, või; 8.24.3. toimub tingimusel, et rakendatakse asjakohaseid kaitsemeetmeid (sh sõlmides Euroopa Komisjoni poolt avaldatud kolmandatesse riikidesse isikuandmete edastamise lepingu tüüptingimused), millega tagatakse Õigusaktide kohaselt piisav andmekaitse tase.
9.	Sanktsioonid ja ekspordikontroll	
	<i>Sanktsioonide kohaldamine</i>	9.1. Klient kinnitab, et 9.1.1. Kliendi ega tema sidusettevõtete suhtes ei kohaldata otseselt ega kaudselt sanktsioone; 9.1.2. Klienti ega tema sidusettevõtteid ei kontrolli mistahes moel isikud, kelle suhtes kohaldatakse sanktsioone; 9.1.3. Klient ega tema sidusettevõtteid ei tegutse otseselt ega kaudselt selliste isikute huvides või nimel, kelle suhtes kohaldatakse sanktsioone; 9.1.4. Teenuseid ei kasutata mistahes moel sanktsioonidest kõrvalehoidmiseks. Sanktsioonid Eeskirja mõistes on mistahes sanktsionisüsteem, mis piirab riigi, rühma või üksikisiku kaubandusvabadust, sealhulgas ÜRO, ELi, USA või teiste riikide poolt kehtestatud keelatud isikute, tegevuste või muude asjaolude nimekiri. 9.2. Kumbki Pool teavitab teist Poolt viivitamata kirjalikult kõigist asjaoludest, mis võivad kujutada endast eelmise punkti rikkumist.
	<i>Ekspordikontroll</i>	9.3. Lepingu alusel pakutavate toodete või teenuste, sealhulgas tehnikate, seadmete, teabe ja tarkvara suhtes võivad kehtida ÜRO, EL, USA või teiste riikide kehtestatud ekspordikontrolli seadused ja eeskirjad („ekspordiseadused”), mis piiravad nt. selliste toodete ja teenuste importi, ekspordi, reeksporti, edasimüüki või üleandmist. Mõlemad Pooled, sealhulgas Poole sidusettevõtteid, järgivad kehtivaid ja vastava Poole suhtes kohalduvaid ekspordiseadusi ega põhjusta seda, et Pool ise, tema sidusettevõtteid või teine Pool rikuks otseselt või kaudselt mis tahes ekspordiseadusi.
	<i>Rikkumise tagajärjed</i>	9.4. Kui Pool rikub olulises osas punktides 9.1., 9.2 või 9.3. toodut, on tegemist Lepingu olulise rikkumisega, mis annab teisele Poolele õiguse peatada mis tahes teenuste osutamine ja/või lõpetada koheselt Leping ilma täiendava vastutuse või kohustusteta. Kui mistahes sellise rikkumisega kaasneb teisele Poolele kahju, kuulub see kohustust rikkunud Poole poolt hüvitamisele. Ühtlasi kannab kohustust rikkunud Pool kõik rikkumise tõttu määratud trahvid ja tekkivad kulud ja kahjud ning täidab muud kohustused.
	<i>Kliendi koostöökohustus</i>	9.5. Käesolevas peatükis toodud sanktsioonide ja ekspordikontrolli nõuete järgimise tõendamiseks on Klient kohustatud Telia nõudmisel viivitamatult esitama vajalikke andmeid ja/või dokumente, sealhulgas: 9.5.1. Kliendi juhtorganite liikmete, omanike või tegelike kasusaajate kohta; 9.5.2. Kliendi tegevusala, majandustegevuse, äritegevuse piirkonna, klientide ja äripartnerite (sh tegeliku kasusaaja või muu seotud isiku) kohta; 9.5.3. tehingu eesmärgi, olemuse ning Kliendi vara või tehingus kasutatud vahendite päritolu seaduslikkuse kohta; Eeltoodud kohustuse mittenõuetekohase täitmise näol on tegemist Lepingu olulise rikkumisega, mis annab Teliale õiguse Kliendiga sõlmitud Lepingu täitmine peatada või Leping erakorraliselt üles öelda.

10.	Terroristliku veebisisu levitamise tõkestamine	
		10.1. Telia rakendab Teenuste osutamisel vajalikke tehnilisi ja operatiivseid meetmeid, et vältida terroristliku sisu üldsusele levitamise vastu. Täpsem teave terroristliku sisu levitamise vastu võitlemise põhimõtete kohta on avaldatud Kodulehel. 10.2. Telial on õigus Kliendi poolt Teenust kasutades või selle kaudu üldsusele levitatud või mistahes moel avaldatud terroristlik sisu vastavat pädevust omava asutuse korralduse alusel eemaldada ja/või blokeerida Kliendi ja kolmandate isikute juurdepääs sellisele sisule. Telia teavitab sellest Klienti vastavalt õigusaktides toodule. 10.3. Eemaldatud veebisisu säilitab ning töötleb Telia vastavalt õigusaktides toodule.
11.	Rakendussätted	
		11.1. Käesolev IT-teenuste eeskirja redaktsioon jõustub 01.09.2022, muutes kehtetuks ja asendades 25.05.2018 jõustunud IT-teenuste eeskirja redaktsiooni.

IT-TEENUSTE EESKIRI

LISA 1. Mõisted

Kui Lepingus või Teenusetingimustes ei ole sätestatud teisiti, kasutatakse Klientidele Teenuste osutamisel mõisteid järgmises tähenduses:

1. Kasutatavad mõisted ja terminid

Tööaeg	esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 18.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
Tööväline aeg	esmaspäevast reedeni kella 6.00-st kuni 09.00-ni ja 18.00-st kuni 22.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
Öine aeg	esmaspäevast reedeni kella 22.00-st kuni 06.00-ni, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel ööpäevaringselt;
Teenindusaeg	ajavahemik, mille kestel Telia teostab Teenuse osutamisega seotud tegevusi, kõrvaldab Teenuse rikkeid või lahendab Kliendi pöördumisi;
Teenuse rike (Intsident)	olukord, kus Kliendil ei ole võimalik Teenust vastavalt Lepingus kokkulepitule kasutada, sh nt Teenuse, IT-süsteemi, vahendi või rakenduse töö planeerimata seiskumine või häire. Teenuse rikke vormideks on Teenuse seisak ja Teenuse häire;
Teenuse seisak	olukord, kus Lepingus kirjeldatud Teenuse, IT-süsteemide või vahendite või rakenduse töö ei saa jätkuda (on seiskunud);
Teenuse häire	olukord, kus Lepingus kirjeldatud Teenuse, IT-süsteemide või vahendite või rakenduse töö on piiratud (on häiritud);
Teenuse toe päring	Kliendi soov saada abi mõne kasutatava Teenuse osas või tellida standardset Muudatust või ligipääsu;
Muudatus	igasugune lisamine, eemaldamine või modifitseerimine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat Teenust, IT-süsteemi või vahendit või selle konfiguratsiooni;
Reageerimisaeg	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni Telia poolse tegevuse alustamiseni;
Reageerimisaeg kaughalduse teel	ajavahemik teate saamisest kuni kaughaldusvahendiga tegevuse alustamiseni. Kaughalduseks kasutatakse eelnevalt kokkulepitud tarkvaralisi vahendeid või konsultatsioone telefoni või e-posti teel;
Reageerimisaeg kohaletulekuks	ajavahemik teate saamisest kuni spetsialisti jõudmiseni Kliendi asukohta;
Kordategemisaeg	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni Teenuse, IT-süsteemi või vahendi või rakenduse töövõime taastamiseni.

2. Pöördumiste määratlemine

Pöördumise mõju ulatuse määranng:	Puudub	Mõju Teenusele puudub;
	Madal	Teenuse on häiritud ühel kasutajal või Teenuse raames kasutatava komponendi töö on häiritud, kuid Teenus on kasutatav;
	Keskmine	Teenus on seiskunud ühel või on häiritud paljudel kasutajatel või on häiritud mitu Teenuses kasutatavat komponenti, kuid Teenus on kasutatav;
	Kõrge	Teenus on seiskunud mitmel kasutajal või pole kasutatav.

Pöördumised, mis on mõjuga Kõrge või Keskmine, tuleb Teliale alati edastada telefoni teel.

Pöördumise liik	Sisu	Mõju ulatuse määrang	Telia poolsed tegevused
Teenuse rikke (Intsidendi) lahendamine (<i>Incident Resolution</i>)	olukord, kus Klient teavitab Teliat Teenuse rikkest või Telia tuvastab selle ise.	vastavalt konkreetse teenuse kohastes Tingimustes või Lepingus toodule	Teenuse riket asub kõrvaldama klienditeenindus, kaughaldusmeeskond või vastava teenuse spetsialistid.
Teenuse toe päring (<i>Service Request</i>)	olukord, kus Klient soovib saada abi mõne Telia poolt osutatava Teenuse osas, tellida standardset Muudatust või ligipääsu. Massilised päringud, mis ei ole seotud olemasoleva teenuse osutamisega, määratletakse päringuna väljasool teenuse piire.	madal	Klienti asub aitama klienditeenindus, kaughaldusmeeskond või vastava teenuse spetsialistid.
Muudatuse soov (<i>Request for Change</i>)	olukord, kus Klient soovib olemasolevale ning töötavale süsteemile teha täiendusi või muuta Teenuse või süsteemi konfiguratsiooni. Suuremahulised muudatused, mis ei ole seotud olemasoleva teenuse osutamisega, määratletakse päringuna väljasool teenuse piire.	madal	muudatust asub läbi viima klienditeenindus, kaughaldusmeeskond või vastava teenuse spetsialistid.
Informatsiooni päring (<i>Request for Information</i>)	olukord, kus Klient soovib saada informatsiooni Telia, Lepingu või Teenuse kohta	puudub	küsimused, mis ei saa vastust klienditeeninduses, edastatakse Telia kliendihaldurile, kes mõistliku aja möödumisel vastab või võtab ühendust Kliendiga
Teenuseväline päring (<i>Request is out of scope</i>)	Klient pöördub Telia poole muu teatega kui ülaltoodu, või mis ei ole pakutava teenuse osa.	puudub	küsimused, mis ei saa vastust klienditeeninduses edastatakse Telia kliendihaldurile, kes võtab ühendust Kliendiga.