

IT TEENUSTE EESKIRI

Kehtib alates 25.05.2018

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Käesolev Telia Eesti AS (edaspidi Telia) 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. Käesoleva Eeskirja osaks on Lisas 1 fikseeritud Teenuse osutamisel kasutatavad mõisted.
- 1.4. Eeskirja tõlgendamisel, rakendamisel ja muutmisel lähtutakse Üldtingimustes sätestatust.

2. TEENUSTE OSUTAMISE PÕHINGIMUSED

- 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. 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 hoiavad Pooled oma taristus jooksvat tarkvara kaasaegse ja turvalisena.
- 2.2. Klient on vastutav, 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.
- 2.3. Telia ei tarni Kliendile Teenuse koosseisus Teenuse kasutamiseks vajalikke infotehnoloogilisi seadmeid (sh tarkvara), kui Pooled ei ole kirjalikult kokku leppinud teisiti.
- 2.4. Telial on õigus mõõta Teenuse vastavust Poolte vahel kokkulepitud parameetritele ning monitoorida Teenuse kasutamist, et tagada Teenuse osutamine vastavalt Poolte vahel kokku lepitule. 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.
- 2.5. 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 või kolmandatele isikutele kasutamise võimaldamise (sh ka osaliselt).
- 2.6. 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.
- 2.7. 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 alltöövõtjaid.
- 2.8. 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 neljateistkümne (14) kalendripäeva jooksul Lepingu lõppemisest.

3. TEENUSE RIKKE KÕRVALDAMINE

- 3.1. 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.

- 3.2. Teenuse toimimist takistava rikke ilmnemisel või Kliendilt rikketeate saamisel tagab Telia Teenuse rikke kõrvaldamise Tingimustes toodud või Poolte vahel kokku lepitud tähtajaks.
- 3.3. Kliendil on kohustus osutada omapoolset mõistlikult eeldatavat abi Teenuse rikke kõrvaldamisel ja võimaldada Teenuse rikke kõrvaldamiseks või ennetamiseks Telia volitatud isikutele juurdepääsu Kliendi valduses oleval territooriumil asuva(te)le Telia seadme(te)le ja sideühendus(t)ele.
- 3.4. Teenuse rikke kestuse arvestamine peatub, kui:
 - 3.4.1. 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;
 - 3.4.2. Teenuse rikke tekkimise põhjuseks on Kliendi või kolmanda isiku valduses oleval 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.

4. HOOLDUSTÖÖD

- 4.1. 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 kuuluvas seadmes või tehnilises lahenduses, samuti juhul, kui rikke Telia seadmes või tehnilises lahenduses põhjustas Klient.
- 4.2. Üldjuhul teeb Telia Teenuse toimimise tagamiseks plaanilisi hooldustöid ajavahemikul 23.00-07.00 ning igal ajal mitteplaanilisi hooldustöid, mis on vältimatult vajalikud ootamatu Teenuse rikke ära hoidmiseks, mis võivad tekkida juhul, kui vastavaid töid ei teostataks. Telia kohustub Klienti plaanilistest hooldustöödest ette teavitama 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 (tegu on korralise hooldusega).

5. ARVELDUSED

- 5.1. Klient kohustub maksma 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. Kui Kliendi poolt Lepingu alusel kasutatavate litsentside litsentsiandja muudab Teliast sõltumatult litsentsitasusid, teavitab Telia vastavast muudatusest esimesel võimalusel Klienti. Litsentsiandja poolsest litsentsitasude muutmisest tulenevalt on Telial õigus vastavalt muuta ka Kliendi poolt Teliale tasumisele kuuluvat summat litsentside kasutamise eest. Poole nõudel vormistatakse vastav muudatus kirjalikult.
- 5.4. 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 teisti.
- 5.5. 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 Pooltele ei oleks teatavaks saanud ilma Lepingu 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 tellimisel välja töötatud.

- 6.3. Kumbki Pool on viivitatult kohustatud teist Poolt informeerima kõikidest konfidentsiaalsusnõuete rikkumise juhtudest.
- 6.4. Kui Poole tahte vastaselt saab konfidentsiaalne info teatavaks kolmandale isikule, kohustub vastav Pool viivitatult 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 konfidentsiaalset informatsiooni (sh Poole kliendiandmeid) sisaldavad andmekandjad, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti, arvestades seejuures punktis 2.8 toodud.
- 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. VASTUTUS

- 7.1. Telia poolt Lepingu rikkumise korral on Kliendil õigus nõuda talle vastava rikkumisega tekitatud otsese varalise kahju hüvitamist punktis 7.2 toodud ulatuses ja arvestades Üldtingimustes toodud piiranguid.
- 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.
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 alusel kahju tekkimisele eelneva ühe (1) aasta jooksul tasutud summadest.
- 7.3. 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.
- 7.4. Eeskirja punktis 7.1 ja 7.2 toodud piiranguid ei kohaldata tahtlikult või raske hooletuse tulemusena tekitatud kahju hüvitamisele, samuti kahju hüvitamisele, mis on tekkinud konfidentsiaalsuskohustuse või isikuandmete kaitse alaste nõuete rikkumisega.
- 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.
- 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 mõistlikult võimalikke meetmeid;

- 7.8.2. Kliendi informatsiooni, andmete, andmekandjate või andmebaaside 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 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;
- 7.8.4. Teliale kuuluvates seadmetes/süsteemides hoitava ning Teenuse kasutamisel avalikustatava või edastatava Kliendile kuuluva või Kliendi poolt hallatava informatsiooni või andmete sisu, usaldusvääruse, tõesuse või kvaliteedi eest.
- 7.9. Vääramatü jõu asjaolude all mõistetakse lisaks Üldtingimustes sätestatule ka Poole alltöövõtja poolset kohustuste rikkumist või transpordiettevõtja poolset viivitust asjaoludel, mis on käsitletavat vääramatü jõuna.
- 7.10. Muudes vastutusega seotud küsimustes juhivad Pooled Üldtingimustes sätestatust.

8. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

- 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 töötaja 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 töötajana.
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 töötaja ja Klient vastutava töötaja rollis.
Isikuandmete Lisa	Dokument, milles fikseeritakse Lepingu raames Teenuse osutamise käigus Telia poolt volitatud töötajana 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.

- 8.2. Käesolevas peatükis toodud tingimused moodustavad Andmetöötluslepingu, millega sätestatakse Kliendi kui vastutava töötaja ja Telia kui volitatud töötaja vahel kehtivad õigused ja kohustused Teenuse raames Teliale töötlemiseks edastatavate Isikuandmete kaitseks. Klient on vastutav töötaja, 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.

- 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 sellest, et Teenuse raames Isikuandmeid töödeldakse, teavitada.** Sellisel juhul kehtivad vastavas osas Poolte vahelisele suhtele Andmetöötluslepinguna käesolevas peatükis toodud tingimused. 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.
- 8.4. Isikuandmete töötlemist puudutavate üksikasjade fikseerimiseks allkirjastavad Pooled Isikuandmete Lisa, mis moodustab Andmetöötluslepingu ja vastava Teenuse osutamise lepingu osa.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. Telia teavitab Klienti, kui Telial ei ole Õigusaktist tuleneva nõude tõttu võimalik täita Andmetöötluslepingus või Kliendi antud andmete töötlemise juhistes toodud.
- 8.8. Klient nõustub Telia nõudmise korral esitama põhjendamatu viivitusega kogu vajaliku teabe ja dokumentatsiooni Õigusaktidest tulenevate volitatud töötleja kohustuste täitmiseks.
- 8.9. 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.
- 8.10. 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.
- 8.11. 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).
- 8.12. 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.
- 8.13. 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, paigasid (*patch*) paigaldada vms.

- 8.14. 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 Kliendi vastavast pöördumisest, kui selline teavitamine on seadusega lubatud.
- 8.15. 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 selle 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.
- 8.16. 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.
- 8.17. Kui Isikuandmete töötlemine ei ole enam Lepingu alusel vajalik või kui vastav Leping lõpeb, kustutab Telia, kui Õigusaktidega ei ole nõutud teisiti, Isikuandmed, mida Telia on Lepingu alusel töödeldanud. Poolte kokkuleppel tagastab Telia Isikuandmed Kliendile ja kustutab olemasolevad koopiad neist. Sellise sündmusega loetakse Isikuandmete kustutamise hetkest ka Andmetöötlusleping vastavas osas lõppenuks.
- 8.18. Pool kohustub hüvitama teisele Poolele Andmetöötluslepingu, Lepingu, Õigusaktide või andmekaitseasutuse otsusega vastuolus olevate Isikuandmete töötlemise tegevuste tõttu põhjustatud otsesed kulud. Telia vastutus Andmetöötluslepingu, Lepingu või Õigusaktide rikkumise eest on piiratud Telia vastutusosalas 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 vastutusosalas olevatest Kliendi vahenditest või süsteemidest, isegi kui need on kaasatud Teenuse osutamisse.
- 8.19. 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.
- 8.20. 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:
- 8.20.1. 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.
- 8.20.2. 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;
- 8.20.3. vastavad andmekaitse kohustused, nagu on kehtestatud käesolevas Andmetöötluslepingus, on kehtestatud vastavale volitatud töötlejale kirjalikult.
- 8.21. 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.
- 8.22. Volitatud töötleja kasutamisel jääb Telia Kliendi ees täielikult vastutavaks Õigusaktidest ja Andmetöötluslepingust tulenevate kohustuste täitmise eest.

8.23. Teenuse osutamise raames on lubatud Isikuandmete rahvusvaheline edastamine ilma täiendava Kliendi poolse vastava lisaloata, kui see:

- 8.23.1. põhineb Euroopa Komisjoni otsusel, et sihtriigis on tagatud piisav andmekaitse tase, või;
- 8.23.2. põhineb heakskiidetud kontserni sise-eeskirjadel vastavalt Õigusaktides toodule, või;
- 8.23.3. toimub tingimusel, et rakendatakse asjakohaseid kaitsemeetmeid, millega tagatakse piisav andmekaitse tase, nagu on nõutav Õigusaktidega.

9. RAKENDUSSÄTTED

- 9.1. Käesolev IT teenuste eeskirja redaktsioon jõustub 25.05.2018, muutes kehtetuks ja asendades 01.03.2017 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;
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 kuni Teenuse, IT süsteemi või vahendi või rakenduse töövõime taastamiseni.

2. Teadete määratlemine

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

Teate liik	Sisu	Mõju ulatuse määran	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 kohases lisas 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
Päring väljaspool teenuse piire (<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.