

IT-TEENUSTE EESKIRI



Kehtib alates 12.09.2025

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 ning asjakohasel juhul ka Kliendi kasutatavas 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 või lubatud käideldavust, kui Kliendi tegevuse või tegevusetuse tõttu on kasutatav süsteem ebastabiilne või ebaturvaline. Klient on vastutav Teliale tekitatud kahju eest (sh kui selle põhjustavad Kliendi tegevusest või tegevusetusest tulenevalt 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. 2.4. 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. 2.5. Kui Klient soovib lisaks Lepingus kokku lepitud Telia poolt pakutava(te)le teenus(t)ele iseseisvalt võtta kasutusele teenuse või tarkvara, mis mõjutab Telia poolt pakutava teenuse osutamist või omab mõju Telia poolt teenuse raames teostatavate tegevustele, tuleb see eelnevalt Teliaga kooskõlastada. Klient on teadlik ja arvestab asjaoluga, et kuigi Telia vastutab teenuse osutajana teenuse toimimise eest, võib eelnimetatud täiendav teenus või tarkvara omada Telia poolt osutatavale teenusele mõju, mille tagajärjena ei ole Telial võimalik tagada lubatud teenuse käideldavust, kuivõrd see võib sõltuda protsessidest või taristust, mis on Kliendi või kolmanda isiku (nt tarkvara tootja või Kliendi mõne teise teenusepakkuja) kontrolli all.
	<i>IT-seadmete ja tarkvara tarnimine</i>	2.6. Telia ei tarni Kliendile Teenuse koosseisus Teenuse kasutamiseks vajalikke infotehnoloogilisi seadmeid (sh tarkvara), kui Pooled ei ole kirjalikult kokku leppinud teisiti.
	<i>Teenuse vastavus Lepingule</i>	2.7. Telial on õigus mõõta Teenuse vastavust Poolte vahel kokkulepitud parameetritele ning monitoorida Teenuse kasutamist, et tagada Teenuse osutamine vastavalt Poolte vahel kokku lepitule. 2.8. 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.

Tarkvara kasutamine	2.9. 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 Lepinguga rikkumisega. 2.10. 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).
Halduskeskkonna kasutamine ja ligipääsud	2.11. Kui Teenuse sisuks on Telia poolt haldusteenuse osutamine, teostab Telia Kliendi kasutatavate ressursside mahu ja funktsionaalsuse muudatusi vastavalt Kliendi tellimusele ja Lepingus kokku lepitule. 2.12. Klient võib saada Teenuse kasutamiseks juurdepääsu Telia või kolmanda isiku (nt tarkvara, süsteemi või taristu tootja) (haldus)keskkonnale. 2.12.1. Kõik juurdepääsud Kliendi poolt näidatud kasutajatele antakse vajaduspõhiselt sõltuvalt kasutaja profiilist/rollist, seejuures luuakse kasutajakontod üksnes isikustatuna. 2.12.2. Klient kohustub hoidma kolmandate isikute eest saladuses Kliendi, tema seadmete, keskkondade ja süsteemidega seotud salasõnad ja paroolid või muu Kliendi ja tema kasutajate identifitseerimiseks kasutatava info. 2.12.3. Telial on õigus piirata kõik ligipääsud süsteemidele ja (haldus)keskkondadele, kui on oht, et nende kaudu kahjustatakse Telia või Kliendi süsteemi terviklikkust või käideldavust, või et seda kasutavad selleks vastavat õigust mitte omavad isikud. 2.12.4. 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. 2.12.5. 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 kasutamise 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. 2.12.6. Klient ei saa ilma eraldiseisva kokkuleppeta administraatori (sh root) taseme ligipääse. 2.13. Klient on teadlik ja arvestab asjaoluga, et olukorras, kus Klient kasutab kolmanda isiku halduskeskkonda, on Telia üksnes halduskeskkonna vahendaja rollis ega ole ühelgi ajahetkel vastutav selle arendamise ega töövõime tagamise eest.
Telia loodud intellektuaalne omand lahenduse osana	2.14. Teenuse osutamise eesmärgil või selle raames loodud intellektuaalne omand, sh programmid, käsurea tööriistad (<i>script</i>), konfiguratsioonid, tehnilised juhendid ja analüüsid (edaspidi Telia IO), kuulub Teliale, sh kui loodu on konkreetse lahenduse põhine. 2.14.1. Kui eelnimetatud Telia IO-ks olev vara on loodud Kliendi tellimuse alusel vastava tasu eest, on Kliendil võimalik soovi korral Lepinguga lõppemisel saada nimetatud vara tema enda ärilisel eesmärgil kasutamiseks tähtajatu ülemaailmne lihtlitsents. 2.14.2. Kui Teenuse osutamise raames loodud Telia IO on Kliendi lahenduse kriitiliseks osaks ega ole Kliendi lahendusest mõistlikel tingimustel eraldatav, annab Telia Lepinguga lõppemisel Kliendile nimetatud vara tema enda ärilisel eesmärgil kasutamiseks tähtajatu ülemaailmse lihtlitsentsi.

	2.14.3. Punktide 2.14.1 või 2.14.2 alusel Kliendile antav tähtajatu lihtlitsents Telia IO kasutamiseks ei anna Kliendile õigust Telia IO-d (sh kui vastav Telia IO on lahutamatu Kliendi lahenduse koosseisus) edasi müüa ega anda kasutada kolmandatele isikutele. 2.14.4. Kliendile litsentsimine ei piira ega välista Telia loodud intellektuaalse omandi kasutamist ega edasi arendamist Telia poolt.
<i>Kliendi kohustus hoiduda õigusvastasest tegevusest</i>	2.15. 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. 2.16. 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>	2.17. 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>	2.18. Kui Kliendi poolt Lepingu alusel kasutatavate litsentside litsentsiandja muudab Teliast 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>	2.19. 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>	2.20. 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 omapoolset 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 saadetas kaaskirjas või muul mõistlikul viisil.
<i>Lepingu ülesütlemise tähtaeg</i>	2.21. Mõlemal Poolel on õigus tähtajatuna sõlmitud Leping igal ajal üles öelda, teavitades sellest teist Poole kirjalikult vähemalt kaks (2) kuud ette.
<i>Andmete ülekandmine Lepingu lõppemisel</i>	2.22. Kui tegemist ei ole andmetöötlusteenusega, mille suhtes toimub andmete ülekandmine vastavalt Eeskirja punktis 9 toodule, toimub Lepingu lõppemisel või üles ütlemlisel Kliendi andmete ülekandmine Teliale mittekuuluvatele infotehnoloogilistele seadmetele üksnes Kliendi poolt kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ja tähtaegselt esitatud vastava tellimuse alusel Poolte vahel kokku lepitud kujul 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 tähtjaks. 3.4. Kui Pooled ei ole Kliendi pöördumisele reageerimise ja Teenuse rikke kõrvaldamise tähtjaks 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, tingimusel, et tehnilised võimalused ja Teenuse rikke asjaolud seda võimaldavad. 3.5. Kliendil on kohustus osutada omapoolset mõistlikult eeldatavat abi Teenuse rikke kõrvaldamisel ja mh 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.
	<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 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. 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. Kui Telia riskihinnangu kohaselt on plaaniliste hooldustööde raames katkestuse esinemise risk madal, teostatakse hooldustööd Tööajal. Sellistest hooldustöödest ei kohustu Telia Klienti ette teavitama. 4.3. Kui Telia riskihinnangu kohaselt on plaaniliste hooldustööde raames katkestuse esinemise risk kõrge, teostatakse hooldustööd väljaspool Tööaega. Sellistest hooldustöödest teavitatakse Klienti võimalusel ette vähemalt nelikümmend kaheksa (48) tundi. 4.4. Mitteplaanilisi hooldustöid, mis on mh vältimatult vajalikud Teenuse rikete ennetamiseks või turvariskide maandamiseks, on Telial õigus teha igal ajal. Sellistest mitteplaanilistest hooldustöödest teavitab Telia Klienti võimalusel ette vähemalt kaksteist (12) tundi.

		4.5. 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 sätestatud, 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 viivitamatult kohustatud teist Poolt informeerima kõikidest konfidentsiaalsusnõuete rikkumise juhtudest. 6.4. Kui Poole tahte vastaselt saab konfidentsiaalne info teatavaks kolmandale isikule, kohustub vastav Pool viivitamatult 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 2.22. 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	
	Kahju hüvitamine	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, väärtesituse, 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, 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.
	Vääramatu jõud	7.9. Vääramatu jõu asjaolude all mõistetakse lisaks Üldtingimustes sätestatud ka Telia alltöövõtja poolset kohustuste rikkumist või transpordiettevõtja poolset viivitust asjaoludel, mis on käsitletavat vääramatu jõuna.
	Üldtingimuste kohaldamine	7.10. Muudes vastutusega seotud küsimustes juhinduvad Pooled Üldtingimustes sätestatust.
8.	Isikuandmete töötlemine	
	Mõisted	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 Leping 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 Leping alusel 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.
	Kliendi ja Telia rollid isikuandmete töötlemisel	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 töötlemisest</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 koos käesolevas Eeskirja peatükis tooduga moodustab vastava Teenuse osutamise lepingu osana Andmetöötluslepingu.
<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 põhjendamatult 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 süsteemi 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 töötajale. 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 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.
<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 töötajate kasutamine</i>	8.20. Telial ei ole õigust edastada Isikuandmeid kolmandatele isikutele ega kasutada Isikuandmete töötlemiseks omakorda volitatud töötajaid ilma Kliendi eelneva kirjaliku loata. Vastava loa olemasolul kehtivad Telia poolt Isikuandmete edastamisel nimetatud volitatud töötajale 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 töötleja kasutamisel jääb Telia Kliendi ees täielikult vastutavaks Õigusaktidest ja Andmetöötluslepingust tulenevate kohustuste täitmise eest.				
	Isikuandmete rahvusvaheline edastamine	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.	Andmetöötlusteenuse vahetamine ja andmete ülekandmine					
	Mõisted	9.1. Käesolevas peatükis toodud tingimused sätestavad Poolte vahelised õigused ja kohustused seoses andmetöötlusteenuse vahetamise ja andmete ülekandmisega vastavalt Andmemääruses sätestatule. Käesolevas peatükis kasutatavatel mõistetel on alljärgnev tähendus: <table><tr><td>Eksporditavad andmed</td><td>andmetöötlusteenuse kasutamisel või sellega kaasnevalt otseselt või kaudselt loodud sisend- ja väljundandmed, sealhulgas metaandmed, mis kuuluvad vahetusprotsessi raames üle andmisele Kliendile (või Kliendi poolt näidatud kolmandale isikule). Eksporditavate andmete hulka ei kuulu Telia või kolmanda isiku vara või andmed, mis on kaitstud intellektuaalomandi õigustega või kujutavad endast ärisaladust või mille edastamine või avalikustamine kahjustaks Telia süsteemide ja teenuste turvalisust ja terviklust.</td></tr><tr><td>Digivara</td><td>digitaalsel kujul elemendid, sealhulgas rakendused, mida Kliendil on õigus seoses vahetamisele kuuluva teenusega kasutada ja ilma milleta ei ole Kliendi andmed uue teenusepakkuja keskkonnas kasutatavad.</td></tr></table>	Eksporditavad andmed	andmetöötlusteenuse kasutamisel või sellega kaasnevalt otseselt või kaudselt loodud sisend- ja väljundandmed, sealhulgas metaandmed, mis kuuluvad vahetusprotsessi raames üle andmisele Kliendile (või Kliendi poolt näidatud kolmandale isikule). Eksporditavate andmete hulka ei kuulu Telia või kolmanda isiku vara või andmed, mis on kaitstud intellektuaalomandi õigustega või kujutavad endast ärisaladust või mille edastamine või avalikustamine kahjustaks Telia süsteemide ja teenuste turvalisust ja terviklust.	Digivara	digitaalsel kujul elemendid, sealhulgas rakendused, mida Kliendil on õigus seoses vahetamisele kuuluva teenusega kasutada ja ilma milleta ei ole Kliendi andmed uue teenusepakkuja keskkonnas kasutatavad.
Eksporditavad andmed	andmetöötlusteenuse kasutamisel või sellega kaasnevalt otseselt või kaudselt loodud sisend- ja väljundandmed, sealhulgas metaandmed, mis kuuluvad vahetusprotsessi raames üle andmisele Kliendile (või Kliendi poolt näidatud kolmandale isikule). Eksporditavate andmete hulka ei kuulu Telia või kolmanda isiku vara või andmed, mis on kaitstud intellektuaalomandi õigustega või kujutavad endast ärisaladust või mille edastamine või avalikustamine kahjustaks Telia süsteemide ja teenuste turvalisust ja terviklust.					
Digivara	digitaalsel kujul elemendid, sealhulgas rakendused, mida Kliendil on õigus seoses vahetamisele kuuluva teenusega kasutada ja ilma milleta ei ole Kliendi andmed uue teenusepakkuja keskkonnas kasutatavad.					

		Vahetusprotsess	Teliat, Klienti ja asjakohasel juhul uut andmetöötlusteenuse osutajat hõlmav protsess, mille käigus Klient läheb Telia pakutava andmetöötlusteenuse kasutamisele üle i) teise sama liiki Telia pakutava andmetöötlusteenuse kasutamisele, või ii) muule sama liiki teenusele, mida pakub teine andmetöötlusteenuse osutaja, või iii) kannab eksporditavad andmed ja digivarad lokaalsele IKT-taristule. Sama liiki teenusega on tegemist juhul, kui teenusel on sama esmane eesmärk, sama andmetöötlusteenuse mudel ja samad põhifunktsioonid.
		Lokaalne IKT-taristu	IKT-taristu ja andmetöötlusressursid, mida Klient omab, rendib või liisib ning mis asuvad Kliendi enda andmekeskuses ja mida käitab Klient või Kliendi poolt määratud kolmas isik.
		Funktsionaalne samaväärsus	olukord, kus pärast vahetusprotsessi taastatakse Kliendi eksporditavate andmete ja digivara põhjal uues andmetöötlusteenuse keskkonnas minimaalne funktsionaalsuse tase, nii et uus teenus annab sisuliselt sama tulemuse samade omadustega võrreldes sellega, mida Klient kasutas Teliaga sõlmitud lepingu alusel enne vahetusprotsessi algatamist.
	<i>Andmete vahetamise üldised tingimused</i>	9.2. Andmetöötlusteenuse kasutamisel on Kliendil õigus vastavalt käesolevates tingimustes ja lepingus toodule vahetada teenusepakkuja või kanda eksporditavad andmed ja digivarad üle lokaalsele IKT-taristule. 9.3. Telia tagab Kliendile õiglase ja mittediskrimineeriva juurdepääsu Kliendi andmetele.	
	<i>Vahetusprotsessi algatamine</i>	9.4. Klient teavitab Teliat Andmetöötlusteenuse vahetamise või andmete ülekandmise soovist kirjalikult kaks (2) kuud ette, esitades selleks vastava avalduse (edaspidi Avaldus). Klient esitab Avalduse ka siis, kui soovib andmete ülekandmist muus olukorras (nt Lepingu lõppemisel mh Telia poolse ülesütleamise tõttu). 9.5. Klient annab Avalduses teada, millise(d) toimingut(d) ta etteteatamisaja lõppedes teha soovib: 9.5.1. minna üle erinevale andmetöötlusteenuse osutajale, millisel juhul esitab Klient Teliale selle teenuseosutaja kohta vajalikud andmed; 9.5.2. minna üle lokaalsele IKT-taristule; 9.5.3. kustutada oma eksporditavad andmed ja digivarad.	
	<i>Vahetusprotsessi pikkus</i>	9.6. Vahetusprotsess teostatakse põhjendamatult viivitusega, kuid maksimaalselt 30 päeva jooksul etteteatamisaja lõppemisest (edaspidi ka üleminekuperiood, mis on ajavahemik Avalduse esitamiseks ette nähtud etteteatamisaja möödumisest kuni vahetusprotsessi lõpuni).	
	<i>Poolte koostöö vahetusprotsessi ajal</i>	9.7. Pooled teevad heas usus koostööd, et muuta vahetusprotsess tõhusaks, võimaldada andmete õigeaegne edastamine ja säilitada andmetöötlusteenuse järjepidevus. 9.8. Telia toetab kliendi lahkumisstrateegiat, mis on seotud lepingujärgsete teenustega, sealhulgas esitades kogu asjakohase teabe;	
	<i>Teenuse osutamine vahetusprotsessi jooksul</i>	9.9. Vahetusprotsessi jooksul jätkab Telia teenuse osutamist vastavalt lepingus kokku lepitud. Seejuures Telia 9.9.1. pakub Kliendile ja Kliendi volitatud kolmandatele isikutele vahetusprotsessis mõistlikku abi; 9.9.2. tegutseb nõuetekohase hoolsusega, et säilitada teenuse talitluspidevus; 9.9.3. annab Kliendi pöördumise alusel Kliendile selget teavet seni kasutatud funktsioonide või teenuste osutamise järjepidevusega seotud teadaolevate riskide kohta; 9.9.4. tagab andmete turvalisuse, sh andmete edastamise ajal ja punktis 9.14 sätestatud väljavõtmisaja jooksul;	

	<i>Vahetusprotsessi pikendamine ja alternatiivne üleminekuperiood</i>	9.10. Kliendil on õigus pikendada üleminekuperioodi üks kord ajavahemiku võrra, mida Klient peab oma eesmärkide seisukohalt sobivamaks. 9.11. Kliendi taotlusel üleminekuperioodi pikendamine ei piira Telia õigusi alternatiivse üleminekuperioodi nimetamisel. 9.12. Kui punktis 9.6 nimetatud aja jooksul ei ole tehnilistel põhjustel võimalik vahetusprotsessi lõpule viia, annab Telia sellest Kliendile koos asjakohaste selgitustega teada 14 tööpäeva jooksul Avalduse saamisest. Kliendile saadetavas teates nimetab Telia alternatiivse üleminekuperioodi, mis ei ole pikem kui 7 kuud. 9.13. Alternatiivse üleminekuperioodi jooksul jätkab Telia teenuse osutamist vastavalt lepingus kokku lepitule.
	<i>Andmete välja võtmine</i>	9.14. Teenusepakkuja vahetamisel või andmete lokaalsele IKT-taristule ülekandmise korral kohustub Klient eksporditavad andmed välja võtma 30 päeva jooksul üleminekuperioodi (või asjakohasel juhul alternatiivse üleminekuperioodi) lõppemisest. 9.15. Seejuures arvestab Klient, et Telia tagab ligipääsu andmetele, kuid ei saa mõjutada Kliendi või Kliendi poolt määratud teenusepakkuja poolt kasutatavat tehnilist lahendust, selle jõudlust ega andmete vastu võtmise kiirust. Seetõttu tagab Klient, et kasutataks lahendusi, mis võimaldavad eelnimetatud tähtja järgimist.
	<i>Andmete kustutamine</i>	9.16. Telia tagab Kliendi poolt loodud või Kliendiga seotud eksporditavate andmete ja digivarade täieliku kustutamise 9.16.1. teenusepakkuja vahetamise või andmete lokaalsele IKT-taristule ülekandmise korral: punktis 9.14 nimetatud andmete välja võtmise perioodi lõppemisel või muul Poolte vahel kokku lepitud ajal (millisel juhul on tegemist üleminekuperioodi pikendamisega Kliendi poolt vastavalt punktis 9.10 toodule), tingimusel, et vahetusprotsess on edukalt lõpule viidud. 9.16.2. eksporditavate andmete ja digivarade kustutamise soovi korral, kui Klient ei soovi teenusepakkuja vahetada: punktis 9.4. nimetatud etteteatamistähtaja möödumisel.
	<i>Lepingu lõppemine</i>	9.17. Andmete kustutamisel loetakse Leping lõppenuks. Lepingu lõppemise kohta edastab Telia Kliendile vastava kinnituse.
	<i>Teabe avaldamine Telia kodulehel</i>	9.18. Telia kodulehel on avaldatud: 9.18.1. ammendav spetsifikatsioon andmete ja digivarade kategooriatest andmetöötlusteenuse kaupa, mida võib vahetusprotsessi käigus üle kanda, samuti kõik eksporditavad andmed. 9.18.2. ammendav spetsifikatsioon andmekategooriatest, mida Telia vahetusprotsessis eksporditavate andmete koosseisus üle ei anna; Telial on õigus nimetatud spetsifikatsioone ühepoolset muuta. Kui muudatus piirab Kliendi kasutatava teenuse vahetusprotsessi teostamist või eksporditavate andmete ja digivarade koosseisu, teavitab Telia Klienti vastavast muudatusest Üldtingimustes toodud korras. Kui muudatus olemasolevaid võimalusi ei piira (sh kui lisanduvad täiendavad tehnilised võimalused või koostalitlusvõime spetsifikatsioonid), ei ole Telia kohustatud Klienti kodulehel avaldatud teabe muutmise teavitama. 9.19. Ühtlasi on eelviidatud Telia kodulehel avaldatud: 9.19.1. veebiregister, mis sisaldab üle antavate andmestruktuuride ja andmevormingute üksikasju ning asjakohaseid standardeid ja avatud koostalitlusvõime spetsifikatsioone, milles on kättesaadavad eksporditavad andmed; 9.19.2. Andmetöötlusteenuse vahetamise ja andmete ülekandmise kord, sh teave olemasolevate vahetuse ja ülekandmise meetodite ja vormingute ning Telia teadaolevate kitsenduste ja tehniliste piirangute kohta. Telia tagab kodulehel (sh veebiregistris) avaldatud teabe ajakohasuse. Telial on õigus kodulehel avaldatud infot, sh vastavas veebiregistris sisalduvat teavet, muuta. Sellisest muudatusest ei kohustu Telia Klienti ette teavitama.

<i>Teenuseosutaja vahetamise tehnilised aspektid</i>		9.20. Telia teeb vahetusprotsessi käigus Kliendile ja vastavale uuele Kliendi teenusepakkuja võrdsel määral ja tasuta kättesaadavaks avatud liidesed, et hõlbustada vahetusprotsessi. Need liidesed hõlmavad piisavat teavet vahetatava teenuse kohta, et võimaldada teenustega suhtlemiseks vajaliku tarkvara arendamist andmete ülekantavuse ja koostalitlusvõime eesmärgil. 9.21. Telia tagab andmetöötlusteenuse ühilduvuse avatud koostalitlusvõime spetsifikatsioonidel põhinevate ühtsete spetsifikatsioonidega või koostalitlusvõime harmoneeritud standarditega vähemalt 12 kuu jooksul pärast seda, kui viited kõnealustele ühtsetele spetsifikatsioonidele või harmoneeritud standarditele avaldati andmetöötlusteenuste koostalitlusvõime standardite liidu keskhoidlas pärast nende aluseks olevate rakendusaktide avaldamist Euroopa Liidu Teatajas vastavalt Andmemääruse artikli 35 lõikele 8. 9.22. Eksporditavad andmed antakse Kliendile üle vastavalt andmetöötlusteenuste koostalitlusvõime standardite liidu keskhoidlas avaldatud ühtsele spetsifikatsioonile või harmoneeritud standardile. 9.23. Kui vastavaid spetsifikatsioone/standardeid ei ole avaldatud, antakse eksporditavad andmed üle muul moel, sh andmete ekstraktimise, teisendamise ja üleslaadimise teel, seejuures on eksporditavad andmed struktureeritud, üldkasutatavas ja masinloetavas vormingus.
<i>Funktsionaalse samaväärsuse tagamine</i>		9.24. Kui vahetusprotsessi objektiks on teenusena pakutav taristu (server, võrk, taristu käitamiseks vajalikud virtuaalsed ressursid) Andmemääruse artikkel 30 mõistes, võtab Telia oma käsutuses olevad mõistlikud meetmed, et Klient saavutaks pärast teisele sama liiki teenusele üleminekut uue andmetöötlusteenuse kasutamisel samaväärse funktsionaalsuse. 9.25. Telia hõlbustab vahetusprotsessi, pakkudes võimekust, piisavat teavet, dokumentatsiooni, tehnilist tuge, ja kui see on asjakohane, vajalikke vahendeid.
<i>Erilahendusest tulenev erikord</i>		9.26. Kui tegemist on teenusega, mille enamik põhiomadusi on kohandatud Kliendi erivajadustest lähtudes või mille kõik komponendid on välja töötatud Kliendi jaoks, ning mida Telia teistele klientidele suures mahus ei paku, kehtivad vahetusprotsessile järgmised erisused: 9.26.1. Telia ei taga punktis 9.24 kirjeldatud funktsionaalset samaväärsust; 9.26.2. Telia ei taga andmetöötlusteenuse ühilduvust avatud koostalitlusvõime spetsifikatsioonidel põhinevate ühtsete spetsifikatsioonidega või koostalitlusvõime harmoneeritud standarditega; 9.26.3. Telial on õigus küsida eksporditavate andmete ja digivarade väljastamise eest vastavat vahetustasu.
<i>Lepinguline läbipaistvuskohustus seoses rahvusvahelise juurdepääsu ja edastamisega</i>		9.27. Kliendile teenuse raames toimuvaks andmetöötluseks kasutatava IKT taristu suhtes kohaldatakse Eesti õigust. 9.28. Tehniliste, organisatsiooniliste ja lepinguliste meetmete kirjeldus, mida Telia rakendab, et vältida rahvusvahelisel tasandil valitsusasutuste mitteõiguspärast juurdepääsu liidus säilitatavatele isikustamata andmetele või nende andmete edastamist, on avaldatud Telia kodulehel.
<i>Vahetustasu</i>		9.29. Telia ei nõua Kliendilt vahetusprotsessi teostamise eest tasu, välja arvatud: 9.29.1. Punktis 9.26. kirjeldatud juhul; 9.29.2. Kui Klient soovib vahetusprotsessi teostamist või andmete ülekandmist muul viisil (sh muud tehniliste lahendust kasutades või muus formaadis) kui Telia on Eeskirjas ja selles viidatud tingimustes (sh kodulehel) kirjeldanud. 9.30. Tasu arvestatakse vastava töö teostanud spetsialisti(de) tunnitasu alusel vastavalt Hinnakirjale.
<i>Käesolevas peatükis kirjeldatud tingimuste kehtivuse ulatus</i>		9.31. Andmetöötlusteenuse vahetamise tingimused kehtivad Telia osutatava andmetöötlusteenuse vahetamisel teise teenusepakkuja poolt osutatava teenuse vastu. Telia ei saa tagada vastavate kohustuste täitmist samal kujul, kui Telia on teenusepakkuja, kelle pakutava teenuse vastu Klient vahetusprotsessi raames teise teenusepakkuja pakutud teenuse vahetas.

10.	Ühendatud toote ja seotud teenuse kasutamisel loodud andmete jagamine	
		10.1. Käesolevas peatükis toodud tingimused sätestavad Poolte vahelised õigused ja kohustused seoses ühendatud toote ja seotud teenuse kasutamisel loodud andmete jagamisega vastavalt Andmemääruses sätestatule.
	<i>Juurdepääs andmetele</i>	10.2. Ühendatud toote kasutamisel loodud andmed ja seotud teenuse kasutamisel loodud andmed, sealhulgas asjakohased metaandmed, mida on vaja andmete tõlgendamiseks ja kasutamiseks, on Kliendile vaikimisi lihtsalt, turvaliselt, tasuta, terviklikul, struktureeritud, ühiskasutataval ja masinloetaval kujul ning asjakohasel ja tehniliselt teostataval juhul vahetult juurdepääsetavad. 10.3. Kui Lepingus ei ole kokku lepitud teisiti, võimaldatakse Kliendile andmetele (sh metaandmetele) otsejuurdepääs Telia IoT platvormi kaudu. 10.3.1. Kui ühendatud toote või seotud teenuse kasutamisel tulemusel luuakse isikuandmeid, mille andmesubjekt ei ole Klient, teeb Telia vastavad isikuandmed Kliendile kättesaadavaks üksnes vastava õigusliku aluse olemasolul.
	<i>Andmete kättesaadavaks tegemine kolmandatele isikutele</i>	10.4. Klient võib Telia IoT platvormi kaudu teha oma andmed kättesaadavaks kolmandatele isikutele. 10.4.1. Kui andmete hulgas on isikuandmeid, on Klient iseseisvalt vastutav, et tal on isikuandmete kolmandate isikutega jagamiseks vastav õiguslik alus. 10.5. Kui andmeid ei tehta kättesaadavaks Telia IoT Platvormi kaudu, lepivad andmete kolmandatele isikutele kättesaadavaks tegemiseks Telia ja vastav kolmas isik (andmesaaja) kokku andmete kättesaadavaks tegemise korra. Telia teeb andmed kättesaadavaks õiglastel, mõistlikel ja mittediskrimineerivatel tingimustel ning läbipaistval viisil kooskõlas käesolevas Eeskirja peatükis tooduga. 10.6. Telial on õigus küsida andmete andmesaajale kättesaadavaks tegemise eest hüvitist (tasu) vastavalt andmete edastamiseks kulunud ajale tunnitasu alusel vastavalt Hinnakirjale.
	<i>Juurdepääsu piiramine</i>	10.7. Telial on õigus igal ajal piirata või keelata i) juurdepääs andmetele, ii) andmete kasutamine või iii) andmete edasine jagamine, kui see kahjustab või võib kahjustada ühendatud toote suhtes kehtivaid õigusaktist tulenevaid turvanõudeid, avaldades tõsist kahjulikku mõju füüsiliste isikute tervisele, ohutusele või julgeolekule.
	<i>Ärisaladuse kaitse</i>	10.8. Ärisaladusi hoitakse konfidentsiaalsena. 10.9. Ärisaladust sisaldavaid andmeid või teavet avaldatakse: 10.9.1. Kliendile üksnes tingimusel, et Klient on rakendanud vastavad Poolte vahel kokku lepitud meetmed andmete konfidentsiaalsuse tagamiseks. 10.9.2. Kolmandale isikule üksnes ulatuses, mil see on Kliendi ja kolmanda isiku vahel kokku lepitud eesmärgi täitmiseks vältimatult vajalik, ning üksnes tingimusel, et vastav kolmas isik on rakendanud vastavad Telia või ärisaladuse omanikuga kokku lepitud meetmed andmete konfidentsiaalsuse tagamiseks. Eelnimetatud meetmed võivad olla nt lepingu näidistingimused, konfidentsiaalsuskokkulepped, ranged juurdepääsuprotokollid, tehnilised standardid ja tegevusjuhendite kohaldamine 10.10. Vastava kokkuleppe puudumisel, või kui kokku lepitud meetmeid ei ole rakendatud, või kui Klient või kolmas isik kahjustab ärisaladuse konfidentsiaalsust, on Telial õigus ärisaladusena määratletud andmete jagamine lõpetada või peatada. 10.10.1. Sellisel juhul annab Telia sellest Kliendile või vastavale kolmandale isikule (koos vastava põhjendusega) teada põhjendamatult viivitusega. 10.10.2. Ühtlasi teavitab Telia vastavat pädevat asutust sellest, et ta on andmete jagamise lõpetanud või peatanud, ning täpsustab, milliseid meetmeid ei ole kokku lepitud või rakendatud, ning asjakohasel juhul, millise ärisaladuse konfidentsiaalsust on kahjustatud.

		10.11. Kui Telia ärisaladuse omanikuna suudab tõendada, et punkti 10.9. alusel võetud tehnilistest ja korralduslikest meetmetest hoolimata on väga tõenäoline, et ärisaladuse avalikustamine põhjustab Teliale suurt majanduslikku kahju, võib Telia kõnealustele konkreetsetele andmetele juurdepääsu taotluse igal üksikjuhul eraldi rahuldamata jätta. Selline tõendamine peab olema igakülgsetelt põhjendatud, tuginedes objektiivsetele asjaoludele, eelkõige ärisaladuse kaitse täitmise tagamisele kolmandates riikides, taotletud andmete konfidentsiaalsuse laadile ja tasemele ning ühendatud toote ainulaadsusele ja uudsusele, ning see esitatakse Kliendile või vastavale kolmandale isikule kirjalikult ja põhjendamatult viivitusega. Kui Telia keeldub andmete jagamisest käesoleva punkti alusel, teavitab ta sellest vastavat pädevat asutust.
	<i>Piirangud andmete kasutamisel</i>	10.12. Klient kohustub punktis 10.2. nimetatud andmeid mitte kasutama sellise ühendatud toote väljatöötamiseks, mis konkureerib Telia pakutava ühendatud tootega, millest andmed pärinevad, jagada neid andmeid sel eesmärgil kolmanda isikuga ega kasutada neid andmeid selleks, et saada teavet tootja või asjakohasel juhul Telia majandusliku olukorra, varade ja tootmismeetodite kohta. 10.13. Klient kohustub andmetele juurdepääsu saamiseks mitte võtma kasutusele sunnivahendeid ega kuritarvitama Telia andmekaitseks mõeldud tehnilises taristus esinevaid lünki.
	<i>Andmete kasutamise eesmärk ja ulatus</i>	10.14. Telia kasutab hõlpsasti kättesaadavaid isikustamata andmeid üksnes Kliendiga sõlmitud lepingu alusel ja lepingu täitmiseks. 10.15. Telia ei tee toote kasutamisel loodud isikustamata andmeid kolmandatele isikutele kättesaadavaks, välja arvatud Kliendiga sõlmitud lepingu täitmiseks. Asjakohasel juhul paneb Telia kolmandatele isikutele lepingulise kohustuse Telialt saadud andmeid mitte edasi jagada.
	<i>Andmete loata kasutamise või avalikustamise suhtes kohaldatavad tehnilised kaitsemeetmed</i>	10.16. Telia rakendab asjakohaseid tehnilisi kaitsemeetmeid, et hoida ära loata juurdepääsu andmetele, sealhulgas metaandmetele. Kliendil, kolmandal isikul ja andmesaajal on keelatud ilma Telia nõusolekuta vastavate tehniliste kaitsemeetmete eemaldamine. 10.17. Telial, ärisaladuse omajal või Kliendil õigus nõuda kaitsemeetmete rakendamist, kui kolmas isik või andmesaaja: 10.17.1. on andmete saamiseks esitanud Teliale vale teavet, kasutanud eksitavaid või sunnivahendeid või kuritarvitanud Telia andmekaitseks mõeldud tehnilises taristus esinevaid lünki; 10.17.2. on kasutanud kättesaadavaks tehtud andmeid lubamatutel eesmärkidel, sealhulgas konkureeriva ühendatud toote väljatöötamiseks; 10.17.3. on ebaseaduslikult avalikustanud andmeid; 10.17.4. ei ole säilitanud punkti 10.9. kohaselt kokku lepitud tehnilisi ja korralduslikke meetmeid või; 10.17.5. on muutnud andmevaldaja poolt käesoleva artikli lõike 1 kohaselt kohaldatud tehnilisi kaitsemeetmeid või need kõrvaldanud ilma andmevaldaja nõusolekuta. 10.18. Vastavate kaitsemeetmetena on Telial, ärisaladuse omajal või Kliendil õigus nõuda, et kolmas isik või andmesaaja: 10.18.1. kustutab Telia poolt kättesaadavaks tehtud andmed ja kõik nende koopiad; 10.18.2. lõpetab selliste andmete abil saadud teadmiste põhjal toodetud kaupade, tuletisandmete või teenuste tootmise, pakkumise, või turule laskmise või kasutamise, või õigusi rikkuvate kaupade impordi, ekspordi või ladustamise nimetatud eesmärkidel, ning hävitab kõik õigusi rikkuvad kaubad, kui on tõsine oht, et kõnealuste andmete ebaseaduslik kasutamine põhjustab Teliale, ärisaladuse omajale või Kliendile olulist kahju või kui selline meede ei oleks Telia, ärisaladuse omaja või Kliendi huve silmas pidades ebaproportsionaalne; 10.18.3. teavitab Klienti andmete loata kasutamisest või avalikustamisest ning meetmetest, mis on võetud andmete loata kasutamise või avalikustamise lõpetamiseks;

		10.18.4. maksab hüvitist poolele, kes kannatab selliste andmete väärkasutamise või avalikustamise tõttu, millele on ebaseaduslikult juurde pääsetud või mida on ebaseaduslikult kasutatud. 10.19. Eeltoodud punktis toodu kohaldub ka juhul, kui Klient muudab Telia kohaldatavaid tehnilisi kaitsemeetmeid, kõrvaldab need või ei säilita tehnilisi ja korralduslikke meetmeid, mida Klient on Telia või ärisaladuse omaja nõusolekul ärisaladuse säilitamiseks võtnud, samuti olukorras, kus mistahes kolmas isik on saanud Kliendile andmeid käesolevat Eeskirja või Andmemäärust rikkudes.
11.	Sanktsioonid ja ekspordikontroll	
	<i>Sanktsioonide kohaldamine</i>	11.1. Klient kinnitab, et 11.1.1. Kliendi ega tema sidusettevõtete suhtes ei kohaldata otseselt ega kaudselt sanktsioone; 11.1.2. Klienti ega tema sidusettevõtteid ei kontrolli mistahes moel isikud, kelle suhtes kohaldatakse sanktsioone; 11.1.3. Klient ega tema sidusettevõtted ei tegutse otseselt ega kaudselt selliste isikute huvides või nimel, kelle suhtes kohaldatakse sanktsioone; 11.1.4. Teenuseid ei kasutata mistahes moel sanktsioonidest kõrvalhoidmiseks. 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 nimekirj. 11.2. Kumbki Pool teavitab teist Poolt viivitamata kirjalikult kõigist asjaoludest, mis võivad kujutada endast eelmise punkti rikkumist.
	<i>Ekspordikontroll</i>	11.3. 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, eksporti, reeksporti, edasimüüki või üleandmist. Mõlemad Pooled, sealhulgas Poole sidusettevõtted, järgivad kehtivaid ja vastava Poole suhtes kohalduvaid ekspordiseadusi ega põhjusta seda, et Pool ise, tema sidusettevõtted või teine Pool rikuks otseselt või kaudselt mis tahes ekspordiseadusi.
	<i>Rikkumise tagajärjed</i>	11.4. Kui Pool rikub olulises osas punktides 11.1, 11.2. või 11.3. 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>	11.5. Käesolevas peatükis toodud sanktsioonide ja ekspordikontrolli nõuete järgimise tõendamiseks on Klient kohustatud Telia nõudmisel viivitamatult esitama vajalikke andmeid ja/või dokumente, sealhulgas: 11.5.1. Kliendi juhtorganite liikmete, omanike või tegelike kasusaajate kohta; 11.5.2. Kliendi tegevusala, majandustegevuse, äritegevuse piirkonna, klientide ja äripartnerite (sh tegeliku kasusaaja või muu seotud isiku) kohta; 11.5.3. 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.
12.	Terroristliku veebisisu levitamise tõkestamine	
		12.1. 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.

		12.2. 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. 12.3. Eemaldatud veebisisu säilitab ning töötleb Telia vastavalt õigusaktides toodule.
13.	Rakendussätted	
		13.1. Käesolev IT-teenuste eeskirja redaktsioon jõustub 12.09.2025, muutes kehtetuks ja asendades: 13.1.1. 01.09.2022 jõustunud IT-teenuste eeskirja redaktsiooni. 13.1.2. Telia hübriidpilve haldusliidese kasutustingimused nr ET.05.SR.16.

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 riigi- ja rahvuspühadel;
Tööväline aeg	esmaspäevast reedeni kella 6.00-st kuni 09.00-ni ja 18.00-st kuni 22.00-ni, välja arvatud riigi- ja rahvuspühadel;
Öine aeg	esmaspäevast reedeni kella 22.00-st kuni 06.00-ni, puhkepäevadel ning riigi- ja rahvuspühadel 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. Kui Lepingus ei ole reageerimise viisi täpsustatud, tähistab Reageerimisaeg Reageerimist kaughalduse teel;
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 tööväime taastamiseni.

2. Pöördumiste määratlemine

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

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

Kliendi pöördumise kellaaja registreerimisel lähtutakse Telia vastavas haldussüsteemis fikseeritud andmetest.

Klienditeenindus vastab Kliendi kõnelele ööpäevaringselt, e-posti teel saabunud pöördumised registreeritakse Tööajal. Väljaspool Tööaega e-posti teel saabunud pöördumised registreeritakse järgmisel tööpäeval. Väljaspool Tööaega saabunud pöördumisi hakatakse lahendama pöördumisele järgneval tööpäeval, sõltumata pöördumise viisist, v.a juhul, kui Pooled on kokku Teenuse raames leppinud teisiti.

Pöördumise liik	Sisu	Mõju ulatuse määrang	Telia pooled tegevused
Teenuse rikke (Intsidendi) lahendamine (Incident Resolution)	olukord, kus Klient teavitab Teliat Teenuse rikkest või Telia tuvastab selle ise.	vastavalt konkreetse teenuse kohastes Tingimustes või Lepingus toodule	Teenuse rikut asub kõrvaldama klienditeenindus, kaughaldusmeeskond või vastava teenuse spetsialistid.
Teenuse toe päring (Service Request)	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 (Request for Change)	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 (Request for Information)	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 (Request is out of scope)	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.