

ИНСТРУКЦИЯ ПО ИТ-УСЛУГАМ



Действует с 12.09.2025

1.	Условия	
	Что такое Инструкция по ИТ-услугам?	1.1. Инструкция по ИТ-услугам (далее – Инструкция) регулирует оказание ИТ-услуг бизнес-клиентам, т.е. Клиентам, являющимся юридическими лицами. Инструкция по ИТ-услугам не регулирует оказание услуг электронной связи. 1.2. Telia оказывает Клиенту ИТ-услугу (далее – Услуга) в соответствии с Договором и Условиями. Клиент и Telia далее в Инструкции именуется по отдельности Сторона и совместно – Стороны. 1.3. Понятия, применяемые при оказании Услуги, приведены в Приложении 1. 1.4. При толковании, применении и изменении Инструкции исходят из положений Общих условий.
2.	Основные условия оказания услуг	
	Применение мер безопасности	2.1. При оказании Услуг Telia применяет необходимые организационные, физические и информационно-технологические меры безопасности для обеспечения целостности, обрабатываемости и конфиденциальности данных Клиента в инфраструктуре, системах и приложениях Telia, а в уместных случаях — и в инфраструктуре, системах и приложениях Клиента. 2.2. Стороны обязуются воздерживаться от любой деятельности, которая мешает (или может помешать), препятствует (или может воспрепятствовать) либо нарушает (или может нарушить) безопасность системы, инфраструктуры или сети связи другой Стороны. В том числе Стороны осуществляют необходимые обновления в своих системах и поддерживают системы и программное обеспечение инфраструктуры в современном и безопасном состоянии. Telia не может обеспечить бесперебойность или обещанную доступность услуги, если в результате действий или бездействия Клиента используемая им система становится нестабильной или небезопасной. Клиент несет ответственность за любой ущерб, причиненный компании Telia (в т.ч. причиненный третьими лицами в результате действий или бездействия Клиента), если Клиент нарушает положения данного пункта.
	Использование технических решений устройств	2.3. Клиент несет ответственность за то, чтобы принадлежащие ему или находящиеся в его пользовании устройства и/или технические решения подходили для пользования соответствующей Услугой и отвечали приведенным в Условиях или упомянутых в Условиях техническим требованиям. 2.4. Telia имеет право в случае необходимости проверить, насколько устройство и/или техническое решение Клиента подходит для пользования Услугой. Если Стороны не договорились иначе, соответствующие расходы несет Клиент. 2.5. Если в дополнение к услугам, предоставление которых компанией Telia предусмотрено Договором, Клиент желает самостоятельно внедрить услугу или программное обеспечение, которые повлияют на предоставление услуги, оказываемой компанией Telia, или на деятельность, осуществляемую Telia в рамках услуги, это должно быть заранее согласовано с Telia. Клиент понимает и учитывает, что, хотя Telia как поставщик услуги несет ответственность за бесперебойность услуги, вышеупомянутые дополнительная услуга или программное обеспечение могут повлиять на услугу, предоставляемую Telia, в результате чего Telia не сможет гарантировать обещанную доступность услуги, поскольку это может зависеть от процессов или инфраструктуры, находящихся под контролем Клиента или третьей стороны (например, производителя программного обеспечения или другого поставщика услуг Клиенту).

<i>Поставка ИТ-оборудования и программного обеспечения</i>	2.6. Telia не предоставляет Клиенту в составе Услуги необходимые для пользования Услугой инфотехнологические устройства (в т.ч. программное обеспечение), если стороны не договорились об ином в письменной форме.
<i>Соответствие Услуги Договору</i>	2.7. У Telia есть право проверять соответствие Услуги оговоренным Сторонами параметрам и проводить мониторинг пользования Услугой, чтобы гарантировать оказание Услуги в соответствии с договоренностью Сторон. 2.8. Если Telia для потребления Услуги Клиентом разрешает использовать программное обеспечение, серверное решение и/или техническое решение или его часть, принадлежащие Telia или находящиеся в его пользовании (в т.ч., принадлежащие третьим лицам), Клиент обязуется пользоваться ими только в целях, при условиях и в объемах, приведенных в Договоре и Условиях.
<i>Использование программного обеспечения</i>	2.9. При использовании в рамках услуги программного обеспечения Клиент обязуется обеспечить правомерность его использования (в т.ч. согласно установленным производителем условиям). Клиент обеспечивает Telia, производителю программного обеспечения или назначенным ими третьим лицам необходимый доступ и информацию для проверки правомерности использования программного обеспечения. Указанная проверка осуществляется для того, чтобы обычное пользование Услугой и/или программным обеспечением не оказалось необоснованным образом нарушено. Незаконное использование программного обеспечения является существенным нарушением Договора. 2.10. Если Клиент и Telia не договорились иначе в письменном виде, Клиент обязуется не перепродавать или каким-либо иным образом передавать либо допускать использования третьими лицами (в т.ч. частично) Услуги и предлагаемых в ее рамках возможностей и прав пользования (в т.ч. лицензий).
<i>Использование среды управления и доступы</i>	2.11. Если Услуга заключается в предоставлении Telia услуг по администрированию, Telia будет вносить изменения в объем и функциональность используемых Клиентом ресурсов в соответствии с заказом Клиента и согласно Договору. 2.12. Для использования Услуги Клиент может получить доступ к веб-среде (администрирования) Telia или третьей стороны (например, производителя программного обеспечения, системы или инфраструктуры). 2.12.1. Пользователям, указанным Клиентом, все доступы предоставляются по мере необходимости в зависимости от профиля/роли пользователя, при этом учетные записи пользователей создаются только как персонализированные. 2.12.2. Клиент обязуется хранить в тайне от третьих лиц пароли и коды, связанные с Клиентом, его оборудованием, средами и системами, или иную информацию, используемую для идентификации Клиента и его пользователей. 2.12.3. Telia имеет право ограничить любой доступ к системам и (административным) средам, если возникнет риск того, что целостность или доступность системы Telia или Клиента может быть нарушена или использована неавторизованными лицами. 2.12.4. Клиент подтверждает и дает согласие на то, что все сделки и операции, совершаемые через предоставленный ему доступ в веб-среду (администрирования), считаются совершенными Клиентом и он несет за них полную ответственность. 2.12.5. Клиент может предоставить третьим сторонам доступ через среду администрирования к физической инфраструктуре, но ответственность перед Telia за действия третьих сторон при ее

		использовании возлагается на Клиента. Клиент обязуется обеспечить, чтобы все получившие такой доступ третьи стороны при возникновении вопросов по использованию инфраструктуры обращались напрямую к Клиенту. Если упомянутые третьи стороны обращаются с вопросами к Telia, за обработку их обращений Telia вправе востребовать с Клиента плату в соответствии с прейскурантом. 2.12.6. Клиент не имеет доступа на уровне администратора (в т. ч. <i>root</i>) без отдельной договоренности. 2.13. Клиент знает и согласен с тем, что в ситуации, когда Клиент использует среду администрирования третьей стороны, Telia выступает только в качестве посредника для среды администрирования и ни в коем случае не несет ответственности за ее разработку или обеспечение функционирования.
	Созданная Telia интеллектуальная собственность как часть решения	2.14. Интеллектуальная собственность, созданная с целью оказания Услуги или в связи с этим, в том числе программы, инструменты командной строки (скрипты), конфигурации, технические руководства и аналитические материалы (далее — Telia IO), принадлежит Telia, в том числе когда созданное основано на конкретном решении. 2.14.1. Если активы, являющиеся вышеупомянутой Telia IO, созданы по заказу Клиента за соответствующую плату, Клиент может после прекращения действия Договора получить бессрчную всемирную простую (неисключительную) лицензию на использование вышеупомянутых активов в своих собственных коммерческих целях. 2.14.2. Если Telia IO, созданная в рамках предоставления Услуги, является критически важной частью решения Клиента и не может быть отделена от решения Клиента на разумных условиях, по прекращении действия Договора Telia предоставит Клиенту бессрчную всемирную простую (неисключительную) лицензию на использование указанного актива в его собственных коммерческих целях. 2.14.3. Бессрчная простая (неисключительная) лицензия на использование Telia IO, предоставляемая Клиенту на основании пунктов 2.14.1 или 2.14.2, не дает Клиенту права перепродавать или передавать в использование Telia IO третьим лицам (в том числе если соответствующая Telia IO является неотъемлемой частью решения Клиента). 2.14.4. Предоставление лицензии Клиенту не ограничивает и не препятствует использованию созданной Telia интеллектуальной собственности или ее дальнейшему развитию компанией Telia.
	Обязанность клиента воздерживаться от противоправных действий	2.15. Клиент обязуется при использовании Услуги не скачивать, не хранить, не отображать, не передавать, не вводить и не представлять иным образом в инфраструктуре Telia какие-либо материалы или контент, не соответствующие общественному порядку, безопасности или действующему законодательству. В случае нарушения этого требования Клиент несет полную ответственность за любой ущерб, причиненный Telia или третьим лицам. 2.16. Если Клиент нарушает любые положения Договора и/или Условий услуги, Telia вправе приостановить оказание Услуги и/или ограничить для Клиента доступ к инфраструктуре вне зависимости от степени и обстоятельств нарушения или от того, согласен ли Клиент с оценкой нарушения Договора со стороны Telia. Кроме того, Telia имеет право востребовать с Клиента неустойку за каждое нарушение в размере, указанном в Общих условиях.
	Использование подрядчиков	2.17. Если Клиент и Telia не договорились иначе в письменном виде, Telia в целях исполнения Договора, заключенного для оказания Услуги (в т.ч. для поставки предлагаемого в ее рамках решения), имеет право задействовать подрядчиков.

	<i>Изменение условий, связанных с лицензиями</i>	2.18. Если лицензиар независимо от Telia изменяет лицензионные сборы или иные условия лицензий, используемых Клиентом по Договору, Telia при первой возможности информирует Клиента о соответствующем изменении. В результате изменения лицензиаром лицензионных сборов и условий Telia также имеет право внести изменения в Договор между Сторонами, включая сумму, которую Клиент выплачивает Telia за использование лицензий. По требованию Стороны соответствующее изменение оформляется письменно.
	<i>Одностороннее изменение цен</i>	2.19. Telia имеет право в одностороннем порядке изменить ставки платы и другие условия, связанные с ценой услуг, если какие-либо обстоятельства, являющиеся основанием их установления или относящиеся к деловой среде (в т.ч., напр., индекс потребительских цен, затраты на оплату труда, производственные или другие расходы, объем, параметры или содержание Услуги, общая ситуация на рынке и т.д.) изменились с момента их установления, или прошло более 2 лет с момента установления соответствующей платы или ценового условия, или возникли другие обстоятельства, обуславливающие изменение цены. Уведомление об изменении осуществляется в соответствии с Общими условиями. Помимо вышесказанного, Telia оставляет за собой право вносить другие изменения в соответствии с положениями Общих условий.
	<i>Предложение о заключении или изменении Договора</i>	2.20. Telia может направить Клиенту предложение о заключении Договора или внесении изменений в Договор по почте или электронной почте. Если Клиент в течение пятнадцати (15) календарных дней не возвращает подписанным направленный ему Договор и не возражает (письмом или по электронной почте) против условий или предлагаемого изменения Договора, считается, что Клиент по умолчанию принимает Договор или измененные условия в том виде, в каком они изложены в Договоре или предлагаемых поправках к Договору. Клиент получает напоминание о том, что его бездействие в подобной ситуации рассматривается как принятие Договора, в сопроводительном письме или другим разумным способом.
	<i>Срок расторжения договора</i>	2.21. Любая из Сторон имеет право в любое время расторгнуть заключенный как бессрочный Договор, письменно уведомив об этом другую Сторону не менее чем за два (2) месяца.
	<i>Перенос данных при прекращении действия Договора</i>	2.22. Если речь не идет об услуге по обработке данных, при которой перенос данных осуществляется в соответствии с п. 9 Инструкции, то при прекращении или расторжении Договора перенос данных Клиента на устройства, не принадлежащие Telia, осуществляется только на основании письменного или письменно воспроизводимого соответствующего заказа Клиента, поданного в установленный срок, в согласованной Сторонами форме и за счет Клиента, если Стороны не договорились иначе. Клиент должен представить Telia упомянутый заказ до прекращения действия Договора или, если это не осуществимо, не позднее чем в течение четырнадцати (14) календарных дней после прекращения действия Договора.
3.	Устранение неполадки в Услуге	
	<i>Информирование о неполадке</i>	3.1. Telia предпринимает действия, необходимые для устранения любого сбоя в работе Услуги, в соответствии с положениями Договора и/или Условий. 3.2. Клиент информирует Telia о неполадке в Услуге, передавая сообщение о неполадке по согласованным в Договоре или Условиях контактным данным. До устранения неполадки в Услуге Клиент обеспечивает доступность для Telia достаточно компетентного контактного лица по согласованным контактным данным как минимум в течение рабочего дня либо в указанное в Договоре или Условиях время обслуживания.

	<i>Устранение неполадки</i>	3.3. При появлении препятствующей функционированию услуги неполадки или при получении от Клиента сообщения о неполадке в Услуге Telia обеспечивает ее устранение в указанный в Условиях или согласованный Сторонами срок. 3.4. Если Стороны не договорились о сроках реагирования на обращение Клиента и устранения неисправности в Услуге, но в силу характера Услуги ответ на запрос и устранение неисправности являются существенной частью Услуги, Telia приступает к устранению неисправности как можно скорее, но не позднее следующего Рабочего дня после дня поступления сообщения о неисправности, препятствующей функционированию Услуги. Telia устраняет неисправность в течение разумного периода времени, если это позволяют технические возможности и обстоятельства неисправности Услуги. 3.5. При устранении неполадки в Услуге Клиент обязан оказывать со своей стороны разумно предполагаемую помощь и среди прочего для устранения или предотвращения неполадки в Услуге обеспечить доверенным лицам Telia доступ к расположенному оборудованию и коммуникационным подключениям Telia на находящейся в распоряжении Клиента территории.
	<i>Приостанавливание продолжительности неполадки</i>	3.6. Учет продолжительности неполадки в Услуге приостанавливается, если: 3.6.1. причиной возникновения неполадки в Услуге стала ситуация, вызванная действиями или бездействием Клиента, либо неисполнение или ненадлежащее исполнение Клиентом следующих из Договора обязательств или предварительных условий; 3.6.2. причиной возникновения неполадки в Услуге стала неполадка в линиях или оборудовании Telia, расположенных на находящейся в распоряжении Клиента или третьего лица территории, и у Telia отсутствует необходимый к ним доступ. В таком случае Telia сообщает Клиенту время, когда тот должен обеспечить представителям Telia доступ на находящуюся в распоряжении Клиента территорию для устранения неполадки в Услуге. Если контактное лицо Клиента сообщает, что выбранное Telia время не подходит, и предлагает более позднее время, учет продолжительности неполадки в Услуге приостанавливается с предложенного Telia времени до момента, когда Клиент обеспечит представителям Telia реальный доступ на находящуюся в распоряжении Клиента территорию для устранения неполадки в Услуге. 3.7. Telia может потребовать от Клиента возмещения расходов по выявлению причин неполадки в Услуге и устранению неполадки, если Telia установит, что причиной неполадки, о которой сообщил Клиент, является необходимое для пользования Услугой принадлежащее Клиенту оборудование или техническое решение, а также в случае, если неполадку в оборудовании или техническом решении Telia вызвал сам Клиент.
4.	Работы по техническому обслуживанию	
		4.1. Telia осуществляет техническое обслуживание оборудования/систем Telia, необходимых для предоставления Услуги, в соответствии с Договором и/или Условиями. 4.2. Если оценка рисков Telia показывает, что риск перебоев во время планового технического обслуживания низкий, обслуживание будет проводиться в Рабочее время. Компания Telia не обязана заблаговременно уведомлять Клиента о таких работах по техническому обслуживанию. 4.3. Если оценка рисков Telia показывает, что риск перебоев во время планового технического обслуживания высокий, обслуживание будет

		проводиться вне Рабочего времени. О таком обслуживании Telia уведомит Клиента по возможности не менее чем за сорок восемь (48) часов. Telia имеет право в любое время проводить внеплановое техническое обслуживание, которое в числе прочего необходимо для предотвращения неполадок в работе Услуги или снижения рисков безопасности. 4.4. О таком внеплановом обслуживании Telia уведомит Клиента по возможности не менее чем за двенадцать (12) часов. 4.5. Проведение работ по техническому обслуживанию может вызывать в предусмотренные промежутки времени нарушения в работе Услуги, которые не считаются неполадками.
5.	Расчеты	
		5.1. Клиент уплачивает Telia плату на основании выставленного в соответствии с Договором и/или Условиями счета и исходя из положений Общих условий, независимо от момента выставления счета. 5.2. Telia может отказаться от Договора без предоставления дополнительного срока на исполнение обязательств, если Клиент более трех (3) раз в течение одного календарного года своевременно не оплатил выставленные ему счета. 5.3. Помимо оплаты стоимости Услуги, Telia может потребовать от Клиента указанную в Прейскуранте или согласованную Сторонами плату за поставку, установку или иные подобные работы, если Стороны не договорились иначе. 5.4. Если оплата Услуг происходит периодическими платежами, Telia может потребовать предоплату за соответствующий календарный период (месяц, квартал, год).
6.	Конфиденциальность	
		6.1. Условия Договора и информация, полученная в ходе исполнения Договора одной Стороной о другой Стороне, конфиденциальны и не подлежат разглашению/передаче третьим лицам без письменного согласия второй Стороны, за исключением случая, когда обязанность о разглашении/передаче следует из правового акта. 6.2. Конфиденциальной считается вся информация, которая не стала бы известной Сторонам без заключения и/или исполнения Договора, которая не является открытой, а также информация, в отношении сохранения конфиденциальности которой у Стороны имеется обоснованный и явный интерес. В числе прочего такой информацией считаются применяемые второй Стороной методы работы, ноу-хау и процессы для исполнения Договора, системы и прочие процессы, которые Сторона, их применяющая, разработала самостоятельно или они были разработаны по заказу этой Стороны. 6.3. Любая из Сторон обязана незамедлительно информировать вторую Сторону обо всех случаях нарушения конфиденциальности. 6.4. Если вопреки желанию Стороны конфиденциальная информация станет известной третьему лицу, соответствующая Сторона обязана незамедлительно принять необходимые меры для прекращения нарушения и во избежание дальнейшего ущерба, а также информировать об этом вторую Сторону (в т.ч. об обстоятельствах, связанных с нарушением) и о мерах, принятых для предотвращения дальнейшего ущерба. 6.5. Стороны обязуются вернуть или уничтожить полученную друг от друга конфиденциальную информацию в течение тридцати (30) календарных дней с момента прекращения действия Договора без какого-либо отдельного распоряжения, учитывая при этом положения п. 2.22. 6.6. Требование конфиденциальности действует в течение всего срока действия Договора и действует бессрочно после окончания Договора, если Стороны не указали в Договоре другие сроки.

		6.7. У Сторон есть право применять приобретенные в ходе исполнения Договора знания и опыт. 6.8. Telia может использовать факт заключения Договора с целью представления референций. Точное описание объекта Договора можно открыть только с предварительного согласия Клиента, данного в письменной или в письменно воспроизводимой форме.
7.	Ответственность	
	<i>Возмещения ущерба</i>	7.1. В случае нарушения Договора со стороны Telia у Клиента есть право требовать возмещения прямого имущественного ущерба, возникшего из-за нарушения, в пределах, указанных в пунктах 7.2 и 7.3, с учетом ограничений, приведенных в Общих условиях. Предусмотренные данной инструкцией ограничения размера возмещения убытков не распространяются на ущерб, причиненный умышленно или в результате грубой небрежности.
	<i>Пределы возмещения ущерба</i>	7.2. Если Стороны в Договоре не согласовали иного, в случае нарушения Договора при оказании Услуги верхним пределом для возмещения причиненного ущерба является ставка трехкратной (3-кратной) ежемесячной платы, выплачиваемой в момент нарушения за конкретную Услугу Telia. В понимании настоящего пункта Договора, заключенного на неопределенный срок, Стороны трактуют Договор, на основании которого Клиенту оказывается Услуги, как действующий по меньшей мере в трехмесячный (3-месячный) период. 7.2.1. В иных случаях (например, в ситуации, когда речь идет об однократном проекте или т.п.) верхним пределом для возмещения ущерба является 25% стоимости соответствующей Услуги. 7.2.2. Если ущерб невозможно связать с какой-то конкретной Услугой, верхним пределом для возмещения ущерба являются 25% суммы, уплаченной на основании соответствующего Договора в течение одного (1) года, предшествующего возникновению ущерба. 7.3. Если Сторонами в Договоре не оговорено иное, то 7.3.1. максимальная сумма ущерба, нанесенного нарушением конфиденциальности, составляет 40% от сумм, выплаченных по соответствующему Договору в течение одного (1) года, предшествующего году, в котором причинен ущерб. 7.3.2. максимальная сумма ущерба, нанесенного нарушением требований по защите персональных данных, составляет 40% от сумм, выплаченных по соответствующему Договору в течение одного (1) года, предшествующего году, в котором причинен ущерб. Это ограничение не распространяется на возмещение ущерба, причиненного субъекту данных и подпадающего под действие Общего регламента о защите данных. 7.4. При расчете величины ущерба, подлежащего возмещению, учитываются и неустойки, подлежащие уплате на основании Договора, т.е. сумма ущерба, подлежащая возмещению, уменьшается на сумму неустойки, подлежащей уплате в связи с соответствующим нарушением.
	<i>Срок представления требований</i>	7.5. Если Стороны не достигли соглашения в течение длительного периода, следует представить Telia требование о возмещении ущерба в разумные сроки, но не позднее чем в течение трех (3) месяцев, с момента, когда Клиент сообщил или должен был сообщить о существующих обстоятельствах, являющихся обстоятельством для предъявления требования. При несоблюдении этого срока Клиент утрачивает право требовать возмещения ущерба. 7.6. Если Стороны не договорились о более длительном сроке, требование о неустойке следует предъявлять Telia в разумные сроки, но не позднее чем в течение трех (30) календарных дней с момента, когда Клиент сообщил или должен был сообщить о существующих обстоятельствах, являющихся

		обстоятельством для предъявления требования. При несоблюдении этого срока Клиент утрачивает право требовать выплаты неустойки.
	<i>Ограничение ответственности Telia</i>	7.7. Telia не несет ответственности за нарушение Договора и/или Условий, если по причинам, исходящим от Клиента, Клиент не может пользоваться Услугой или технической возможностью, являющимися предпосылкой для пользования Услугой. Если Клиент для создания предпосылки пользования Услугой сам заключил договор с третьим лицом об имеющейся Услуге или технической возможности, Telia не несет за Клиента ответственности, если Услуга не действует или не действует соответствующим образом, а также и в том случае, если данная Услуга или техническое решение не может быть использовано по причинам, исходящим от третьего лица. 7.8. В числе прочего Telia не несет ответственности за: 7.8.1. перебои, нарушения, шум или опоздания при передаче информации в обстоятельствах, которые не зависят от Telia или для избежания которых Telia предпринял все разумные меры; 7.8.2. уничтожение, повреждение, изменение, перемещение, пропажу информации, данных, носителей данных, баз данных или систем Клиента по причинам, которые являются результатом действий или бездействия Клиента, или происходят в обстоятельствах, которые не зависят от Telia или для избежания которых Telia предпринял все разумно возможные меры; 7.8.3. доступ неуполномоченного лица к информации или данным Клиента, или их изменение неуполномоченным лицом таким способом или в таких обстоятельствах, которые не зависят от Telia, или для избежания которых Telia предпринял все разумно возможные меры; 7.8.4. содержание, достоверность, правдивость или качество данных, или информации, принадлежащей Клиенту или администрируемой Клиентом, которая хранится на устройствах/в системах, принадлежащих Telia, и предоставляется или становится достоянием гласности при использовании Услугой; 7.8.5. обстоятельства, которые делают невозможным исполнение Договора третьей стороной (например, производителем) согласованным образом или в согласованные сроки по независящим от Telia причинам.
	<i>Непреодолимые силы</i>	7.9. Под обстоятельствами непреодолимой силы в дополнение к установленному в Общих условиях понимается нарушение обязательств субпоставщиком Telia или задержка из-за транспортного предприятия в обстоятельствах, которые рассматриваются как непреодолимая сила.
	<i>Применение Общих условий</i>	7.10. При ответах на прочие вопросы Стороны руководствуются установленным в Общих условиях.
8.	Обработка персональных данных	
	<i>Понятия</i>	8.1. Обе Стороны обеспечивают соответствие своей деятельности применимым Правовым актам по защите данных. В зависимости от оказываемой Telia Клиенту услуги, Стороны в связи с затрагиваемыми персональными данными могут выступать в роли ответственного или уполномоченного оператора. Используемые в настоящей главе понятия имеют следующие значения: Договор Договор, заключаемый между Сторонами в соответствии с Общими условиями, в рамках исполнения обязательств по которому Telia обрабатывает персональные данные от имени Клиента;

		Правовые акты Применимые правовые акты, которые связаны с защитой и безопасностью данных, в том числе с общим регламентом ЕС 2016/679 о защите данных, Законом об электронной связи, Законом о защите персональных данных; Международная передача данных Передача персональных данных получателям в государствах вне Европейского союза или Европейского экономического пространства (третьи страны) в соответствии с Правовыми актами; Персональные данные Передача персональных данных получателям в Данные, обрабатываемые в рамках оказания Услуги на основании Договора и связанные с установленным или устанавливаемым физическими лицом. Устанавливаемое лицо – это лицо, которое можно прямо или косвенно установить на основании некоторых признаков, которыми могут быть, например, имя, адрес, номер абонента, IP-адрес, данные о местоположении, онлайн-идентификатор. Персональными данными в значении Договора об обработке данных являются только такие данные, в отношении которых Клиент на основании правовых актов рассматривается как ответственный оператор; Договор об обработке данных Договор между Сторонами, который устанавливает отношения между Telia и Клиентом в части обеспечения защиты и безопасности Персональных данных в ситуации, когда Telia при оказании Услуг Клиенту выступает как доверенный оператор, а Клиент – как ответственный оператор; Приложение о Персональных данных Документ, в котором фиксируются Персональные данные, обрабатываемые Telia как доверенным оператором в ходе оказания Услуг в рамках Договора, и прочие связанные с обработкой обстоятельства. Используемые в настоящей главе не получившие определения понятия в первую очередь имеют значение, установленное Правовыми актами. Прочие понятия, определенные в Договоре, имеют значение, приведенное в Договоре.
	Роли Клиента и Telia при обработке Персональных данных	8.2. Представленные в настоящей главе условия составляют Договор об обработке данных, которым определяются права и обязанности Клиента как ответственного оператора и Telia как доверенного оператора при защите Персональных данных, передаваемых в Telia для обработки в рамках Услуги. Клиент является ответственным оператором, если для оказания Услуги по поручению Клиента и на основании его запроса Telia в необходимом объеме обрабатывает Персональные данные, а средства, цель и объемы обработки Персональных данных определяет Клиент. Обработка Персональных данных со стороны Telia как ответственного оператора осуществляется в соответствии с положениями Общих условий.
	Обязанность Клиента информировать об обработке Персональных данных	8.3. В зависимости от используемой Клиентом Услуги, Telia может быть и не известно, что в рамках оказания Услуги происходит обработка Персональных данных. Исходя из этого, Клиент обязан уведомить Telia о том, что в рамках Услуги происходит обработка Персональных данных. В таком случае на соответствующую часть отношений Сторон распространяются приведенные в настоящей главе условия в качестве Договора об обработке данных.

<i>Договор об обработке данных</i>	8.4. Договор об обработке данных между Telia и Клиентом считается заключенным с момента вступления в силу Инструкции или (если соответствующая Услуга вводится позднее) при активации соответствующей Услуги. Если между Сторонами заключен отдельный договор об обработке данных, приведенные в настоящей главе условия применяются в случае необходимости в той части, которая не рассматривается в договоре об обработке данных. 8.5. Для уточнения подробностей в отношении обработки персональных данных Стороны подписывают Приложение о персональных данных, которое вместе с положениями настоящей главы Инструкции является Договором об обработке данных, включенным в договор об оказании соответствующей Услуги.
<i>Правовая основа обработки Персональных данных</i>	8.6. Клиент как ответственный оператор подтверждает и несет ответственность за то, чтобы обработка Персональных данных в рамках Услуги происходила на правовом основании и в законных целях, субъекты данных были осведомлены об обработке Персональных данных и/или согласны с ней, и Клиент в рамках оказания Услуги имел право передавать Telia Персональные данные. Клиент также подтверждает и несет ответственность за то, что при соблюдении Telia Договора об обработке данных и правомерных инструкций Клиента обработка Telia Персональных данных отвечает требованиям Правовых актов.
<i>Инструкции Клиента для Telia по обработке данных</i>	8.7. Клиент согласен и подтверждает, что приведенные в настоящей главе условия, представляющие собой Договор об обработке данных, служат правилами обработки Персональных данных в значении Правовых актов. В случае необходимости Клиент имеет право во время действия Договора давать Telia дополнительные письменные инструкции (либо изменить данные ранее инструкции) по обработке Персональных данных от имени Клиента, предупредив об этом Telia в письменном виде и согласовав с Telia подробные условия применения этих инструкций (в т.ч. разумный срок). Telia может выставить Клиенту счет на возмещение разумных расходов в связи с исполнением соответствующих инструкций. В рамках оказания услуги Telia обрабатывает Персональные данные исключительно в соответствии с инструкциями, приведенными в Договоре об обработке данных и в заключенном между Сторонами Договоре. 8.8. Telia уведомляет Клиента, если в силу требований, следующих из Правового акта, Telia не может выполнить приведенные в Договоре об обработке данных или данные Клиентом инструкции по обработке данных. 8.9. Клиент соглашается без необоснованного промедления предоставлять по требованию Telia всю необходимую информацию и документацию для исполнения обязательств доверенного оператора, следующих из Правовых актов.
<i>Технические и другие меры защиты Персональных данных</i>	8.10. Telia принимает необходимые технические и организационные меры защиты Персональных данных. Меры выбираются таким образом, чтобы они обеспечивали достаточный уровень безопасности, при этом оценивается их уместность, например, исходя из имеющихся технических решений, расходы на принятие мер, характер, объем, контекст и цели обработки персональных данных, а также связанные с обработкой особые риски. Если реализация дополнительных требований Клиента и действующих по запросу Клиента мер связана для Telia с расходами, они подлежат возмещению со стороны Клиента. Telia обеспечивает, чтобы уполномоченные на обработку Персональных данных лица взяли на себя обязательство по сохранению конфиденциальности данных.

	8.11. Принимая во внимание характер обработки Персональных данных, имеющиеся сведения и коммерческую осуществимость, Telia в разумном объеме помогает Клиенту обеспечивать исполнение следующих из Правовых актов обязанностей ответственного оператора, связанных с безопасностью Персональных данных 8.12. Клиент как ответственный оператор несет ответственность за то, что он пользуется Услугами с учетом требований, действующих в отношении конкретного вида обработки данных (например, при наличии действующих особых требований к обработке Персональных данных пользуется Услугами, применяя требуемую функциональность, в т.ч. шифрование и т.п.).
<i>Инциденты, связанные с Персональными данными</i>	8.13. В случае нарушений, связанных с обрабатываемыми в рамках оказания Услуги Персональными данными, Telia, получив соответствующие сведения, без необоснованного промедления письменно информирует об этом Клиента. Обстоятельства, касающиеся связанного с Персональными данными нарушения, Telia документирует в соответствии с Правовыми актами. 8.14. В целях ясности Стороны подтверждают, что, если Telia реализовала согласованные Сторонами и определенные Правовыми актами необходимые процедуры, но нарушение, связанное с Персональными данными, тем не менее происходит (например, неправомерная публикация или удаление), это не означает автоматическим нарушением Договора об обработке данных, Договора на оказание Услуги, и/или Правовых актов. В качестве нарушения Договора не рассматривается также ситуация, при которой Telia не имеет возможности исполнить свои обязательства по вине Клиента – например, если Клиент не позволяет Telia в рамках Услуги обновить системы или программное обеспечение, установить исправления (patch) и т.п.
<i>Доступ третьих лиц к Персональным данным</i>	8.15. Если третье лицо (например, субъект данных или надзорный орган) желает получить доступ к обрабатываемым в рамках Услуги Telia Персональным данным, Telia направляет такой запрос Клиенту как ответственному оператору Персональных данных. Telia не раскрывает сведения об обрабатываемых в рамках Услуги Персональных данных без согласия Клиента, кроме ситуаций, когда обязательство раскрытия соответствующих данных следует из правовых актов. В таком случае Telia уведомляет Клиента о соответствующем запросе, если такое уведомление допускается законом.
<i>Аудит</i>	8.16. Клиент имеет право проводить аудит Telia для проверки исполнения обязательств, установленных Договором об обработке данных и Правовыми актами. Такой аудит можно проводить в помещениях Telia не чаще раза в год, в обычное рабочее время, предупредив о нем в течение разумного срока, и проведение аудита не должно ограничивать или прерывать коммерческую деятельность Telia. Аудит могут проводить работники Клиента или назначенное Клиентом и приемлемое для Telia третье лицо при условии, что соответствующее третье лицо взяло на себя по договору достаточное обязательство сохранения конфиденциальности. Расходы на свои аудиторские проверки (в т.ч. расходы третьих лиц) Клиент несет самостоятельно. Если Telia уже самостоятельно провела аудит в желаемом объеме (или он проведен выбранным Telia третьим лицом), Telia может представить Клиенту отчет по аудиту, и в соответствующей части не обязана разрешать Клиенту проводить дополнительный аудит, за исключением случаев, когда в этом есть разумно обоснованная дополнительная необходимость. 8.17. Telia разрешает государственным учреждениям в рамках производства в отношении Клиента, проводимого в соответствии с положениями Правовых актов, проводить проверки обработки Персональных данных. Telia может выставить Клиенту счет в покрытие разумных расходов в связи с проведением соответствующих проверок.

<i>Последствия расторжения Договора</i>	8.18. Если обработка Персональных данных на основании Договора больше не требуется, или если соответствующий Договор прекращает действие, Telia удаляет Персональные данные, которые Telia обрабатывала на основании Договора, если Правовыми актами не требуется иное. По соглашению сторон Telia возвращает Персональные данные Клиенту и удаляет их имеющиеся копии. Это событие означает также прекращение в соответствующей части действия Договора об обработке данных с момента удаления Персональных данных.
<i>Возмещение расходов и лимиты ответственности</i>	8.19. Сторона обязуется возместить другой Стороне прямой ущерб, нанесенный деятельностью по обработке Персональных данных, противоречащей Договору об обработке данных, Договору, Правовым актам или решению органа по защите данных, с учетом ограничений, изложенных в пункте 7.3. Ответственность Telia за нарушение Договора об обработке данных, Договора или Правовых актов ограничивается находящимися в сфере ответственности Telia мерами и системами. Telia не несет никакой ответственности за последствия, если связанное с обработкой Персональных данных нарушение было вызвано действиями или бездействием Клиента либо находящимися в сфере ответственности Клиента средствами или системами, даже если они задействованы в оказании Услуги.
<i>Использование доверенных операторов</i>	8.20. Telia не имеет права передавать Персональные данные третьим лицам и со своей стороны привлекать к обработке Персональных данных доверенных операторов без предварительного письменного согласия Клиента. В случае передачи Telia Персональных данных указанным доверенным операторам при наличии соответствующего разрешения действуют как минимум те же обязательства по защите данных, что указаны в Договоре об обработке данных. 8.21. Настоящим Клиент дает Telia общее разрешение на привлечение к обработке Персональных данных указанных на Сайте Telia доверенных операторов в том объеме, в каком это требуется для оказания Услуги, и обновлять соответствующий перечень доверенных операторов, если Telia считает это необходимым, при условии, что: 8.21.1. Telia информирует Клиента об изменениях доверенных операторов; Telia может исполнять соответствующее обязательство уведомления, поддерживая на Сайте Telia доступ для Клиента к актуальному и содержащему одобренные изменения перечню доверенных операторов, публикуя сообщение об обновлении перечня на Сайте либо направляя соответствующее уведомление по электронной почте или иным разумным способом. 8.21.2. Клиент имеет право предъявлять в отношении конкретного доверенного оператора возражение в части защиты данных (например, если доверенный оператор неспособен исполнять требуемые законом обязательства по защите личных данных); и; 8.21.3. соответствующие обязательства по защите данных, как это указано в настоящем Договоре об обработке данных, установлены для соответствующего доверенного оператора в письменном виде. 8.22. Если Клиент на основаниях, связанных с защитой данных, выступает против привлечения конкретного доверенного оператора, стороны проводят переговоры, рассчитывая договориться о том, как продолжить оказание Услуги и найти для этого приемлемое для обеих Сторон решение (в т.ч. в части уместных расходов и способа). Если Сторонам не удастся найти решение в течение одного (1) месяца со дня, когда Клиент сообщил Telia о неприемлемости конкретного доверенного оператора, Telia имеет право прекратить оказание соответствующей Услуги. 8.23. В случае привлечения доверенного оператора Telia остается в полной мере ответственной перед Клиентом за исполнение обязательств, следующих из Правовых актов и Договора об обработке данных.

	Международная передача Персональных данных	8.24. В рамках оказания Услуги разрешена международная передача данных без дополнительного соответствующего согласия Клиента, если она: 8.24.1. опирается на решение Европейской комиссии о том, что в стране назначения обеспечен достаточный уровень защиты данных, или 8.24.2. опирается на одобренные внутренние правила концерна в соответствии с положениями Правовых актов, или 8.24.3. проводится при условии внедрения надлежащих меры защиты (в т.ч. при подписании типовых условий передачи персональных данных в третьи страны, опубликованных Европейской комиссией), которые обеспечивают адекватный уровень защиты данных в соответствии с требованиями правовых актов.								
9.	Обмен услугой по обработке данных и перенос данных									
	Понятия	9.1. Условия, изложенные в данной главе, определяют права и обязанности Сторон в отношении обмена услугой по обработке данных и переноса данных в соответствии с Регламентом о защите данных. Используемые в данной главе понятия имеют следующие значения: <table><tr><td>Экспортируемые данные</td><td>входящие и исходящие данные, включая метаданные, созданные прямо или косвенно в результате или в связи с использованием услуги по обработке данных, которые должны быть переданы Клиенту (или указанному Клиентом третьему лицу) в рамках процесса обмена. К экспортируемым данным не относятся активы Telia или третьей стороны, а также данные, защищенные правами интеллектуальной собственности или составляющие коммерческую тайну, передача или раскрытие которых может поставить под угрозу безопасность и целостность систем и услуг Telia.</td></tr><tr><td>Цифровые активы</td><td>элементы в цифровой форме, включая приложения, которые Клиент имеет право использовать в связи с обмениваемой услугой и без которых данные Клиента не могут быть использованы в среде нового поставщика услуг;</td></tr><tr><td>Процесс обмена</td><td>процесс, в котором участвуют Telia, Клиент и в соответствующих случаях новый поставщик услуг по обработке данных, в результате которого Клиент переходит от использования предоставляемых компанией Telia услуг по обработке данных i) на использование другой услуги по обработке данных того же типа, предоставляемой компанией Telia, или ii) на другую услугу того же типа, предоставляемую другим поставщиком услуг по обработке данных, или iii) переносит экспортируемые данные и цифровые активы в локальную ИКТ-инфраструктуру. Услуги считаются услугами одного типа, если у них одно и то же основное назначение, одна и та же модель обработки данных и одни и те же базовые функции.</td></tr><tr><td>Локальная ИКТ-инфраструктура</td><td>ИКТ-инфраструктура и ресурсы обработки данных, принадлежащие Клиенту либо арендуемые им или взятые в лизинг, расположенные в собственном дата-центре Клиента и управляемые Клиентом или назначенной Клиентом третьей стороной.</td></tr></table>	Экспортируемые данные	входящие и исходящие данные, включая метаданные, созданные прямо или косвенно в результате или в связи с использованием услуги по обработке данных, которые должны быть переданы Клиенту (или указанному Клиентом третьему лицу) в рамках процесса обмена. К экспортируемым данным не относятся активы Telia или третьей стороны, а также данные, защищенные правами интеллектуальной собственности или составляющие коммерческую тайну, передача или раскрытие которых может поставить под угрозу безопасность и целостность систем и услуг Telia.	Цифровые активы	элементы в цифровой форме, включая приложения, которые Клиент имеет право использовать в связи с обмениваемой услугой и без которых данные Клиента не могут быть использованы в среде нового поставщика услуг;	Процесс обмена	процесс, в котором участвуют Telia, Клиент и в соответствующих случаях новый поставщик услуг по обработке данных, в результате которого Клиент переходит от использования предоставляемых компанией Telia услуг по обработке данных i) на использование другой услуги по обработке данных того же типа, предоставляемой компанией Telia, или ii) на другую услугу того же типа, предоставляемую другим поставщиком услуг по обработке данных, или iii) переносит экспортируемые данные и цифровые активы в локальную ИКТ-инфраструктуру. Услуги считаются услугами одного типа, если у них одно и то же основное назначение, одна и та же модель обработки данных и одни и те же базовые функции.	Локальная ИКТ-инфраструктура	ИКТ-инфраструктура и ресурсы обработки данных, принадлежащие Клиенту либо арендуемые им или взятые в лизинг, расположенные в собственном дата-центре Клиента и управляемые Клиентом или назначенной Клиентом третьей стороной.
Экспортируемые данные	входящие и исходящие данные, включая метаданные, созданные прямо или косвенно в результате или в связи с использованием услуги по обработке данных, которые должны быть переданы Клиенту (или указанному Клиентом третьему лицу) в рамках процесса обмена. К экспортируемым данным не относятся активы Telia или третьей стороны, а также данные, защищенные правами интеллектуальной собственности или составляющие коммерческую тайну, передача или раскрытие которых может поставить под угрозу безопасность и целостность систем и услуг Telia.									
Цифровые активы	элементы в цифровой форме, включая приложения, которые Клиент имеет право использовать в связи с обмениваемой услугой и без которых данные Клиента не могут быть использованы в среде нового поставщика услуг;									
Процесс обмена	процесс, в котором участвуют Telia, Клиент и в соответствующих случаях новый поставщик услуг по обработке данных, в результате которого Клиент переходит от использования предоставляемых компанией Telia услуг по обработке данных i) на использование другой услуги по обработке данных того же типа, предоставляемой компанией Telia, или ii) на другую услугу того же типа, предоставляемую другим поставщиком услуг по обработке данных, или iii) переносит экспортируемые данные и цифровые активы в локальную ИКТ-инфраструктуру. Услуги считаются услугами одного типа, если у них одно и то же основное назначение, одна и та же модель обработки данных и одни и те же базовые функции.									
Локальная ИКТ-инфраструктура	ИКТ-инфраструктура и ресурсы обработки данных, принадлежащие Клиенту либо арендуемые им или взятые в лизинг, расположенные в собственном дата-центре Клиента и управляемые Клиентом или назначенной Клиентом третьей стороной.									

		Функциональная эквивалентность	ситуация, когда после процесса обмена данные и цифровые активы, экспортируемые Клиентом, восстанавливаются до минимального уровня функциональности в новой среде услуги обработки данных, так что новая услуга обеспечивает по сути тот же результат с теми же характеристиками, что и та, которой Клиент пользовался по договору с Telia до начала процесса обмена.
	<i>Общие условия обмена данными</i>	9.2. При использовании Услуги обработки данных Клиент, согласно положениям данных условий и договора, имеет право сменить поставщика услуг или перенести экспортируемые данные и цифровые активы в локальную ИКТ-инфраструктуру. 9.3. Telia обеспечивает Клиенту справедливый и недискриминационный доступ к данным Клиента.	
	<i>Начало процесса обмена</i>	9.4. Клиент должен за два (2) месяца письменно уведомить Telia о своем желании обменять Услугу обработки данных или перенести данные, подав соответствующее заявление (далее — Заявление). Клиент должен подать Заявление также в том случае, если желает перенести данные при иных обстоятельствах (например, при прекращении действия Договора, в том числе в связи с расторжением Договора компанией Telia). 9.5. Клиент указывает в Заявлении, какие действия желает предпринять по истечении срока уведомления: 9.5.1. перейти к другому поставщику услуг по обработке данных — в этом случае Клиент должен предоставить Telia необходимую информацию об этом поставщике услуг; 9.5.2. перейти на локальную ИКТ-инфраструктуру; 9.5.3. удалить свои экспортируемые данные и цифровые активы.	
	<i>Продолжительность процесса обмена</i>	9.6. Процесс обмена осуществляется без необоснованного промедления в течение максимум 30 дней с момента окончания срока уведомления (далее также — переходный период, который представляет собой период с момента окончания срока уведомления для подачи Заявления до завершения процесса обмена).	
	<i>Сотрудничество между Сторонами во время процесса обмена</i>	9.7. Стороны добросовестно сотрудничают, чтобы сделать процесс обмена эффективным, обеспечить своевременную передачу данных и поддерживать непрерывность услуги по обработке данных. 9.8. Telia поддержит стратегию клиента по выходу из договора, связанную с последовыми услугами, в том числе путем предоставления всей необходимой информации.	
	<i>Оказание услуги во время процесса обмена</i>	9.9. Во время процесса обмена Telia продолжит оказывать услугу согласно договору. При этом Telia 9.9.1. оказывает разумную помощь Клиенту и уполномоченным Клиентом третьим лицам в процессе обмена; 9.9.2. действует с должным усердием, чтобы сохранить бесперебойность услуги; 9.9.3. по запросу Клиента предоставляет ему ясную информацию об известных рисках, связанных с непрерывностью используемых до настоящего времени функций или услуг; 9.9.4. обеспечивает безопасность данных, в том числе во время передачи данных и в течение периода извлечения, указанного в пункте 9.14.	
	<i>Продление процесса обмена и альтернативный переходный период</i>	9.10. Клиент имеет право один раз продлить переходный период на срок, который он считает более подходящим для своих целей. 9.11. Продление переходного периода по просьбе Клиента не ограничивает права Telia назначить альтернативный переходный период.	

		9.12. Если по техническим причинам процесс обмена невозможно завершить в течение срока, указанного в пункте 9.6, Telia уведомит об этом клиента в течение 14 рабочих дней после получения Заявления и предоставит соответствующие объяснения. В уведомлении Telia укажет альтернативный переходный период продолжительностью не более семи (7) месяцев. 9.13. В течение альтернативного переходного периода Telia продолжит оказывать услугу согласно договору.
	<i>Извлечение данных</i>	9.14. В случае смены поставщика услуг или переноса данных в локальную ИКТ-инфраструктуру Клиент обязуется извлечь экспортируемые данные в течение 30 дней по завершении переходного периода (или в соответствующем случае альтернативного переходного периода). 9.15. При этом Клиент должен учитывать, что Telia обеспечивает доступ к данным, но не может влиять на техническое решение, используемое Клиентом или назначенным им поставщиком услуг, его мощность или скорость получения данных. Поэтому Клиент должен обеспечить использование решений, позволяющих уложиться в указанный срок.
	<i>Удаление данных</i>	9.16. Telia обеспечивает полное удаление любых экспортируемых данных и цифровых активов, созданных Клиентом или связанных с ним: 9.16.1. в случае смены поставщика услуг или переноса данных в локальную ИКТ-инфраструктуру — в конце периода извлечения данных, указанного в пункте 9.14, или в любое другое время, согласованное между Сторонами (в таком случае это будет продление переходного периода Клиентом в соответствии с пунктом 9.10), при условии, что процесс обмена был успешно завершен; 9.16.2. в случае запроса на удаление экспортируемых данных и цифровых активов, если Клиент не желает менять поставщика услуг, — по истечении срока уведомления, указанного в п. 9.4.
	<i>Прекращение договора</i>	9.17. После удаления данных Договор считается расторгнутым. Telia отправляет Клиенту соответствующее подтверждение о расторжении Договора.
	<i>Публикация информации на сайте Telia</i>	9.18. На сайте компании Telia опубликованы: 9.18.1. исчерпывающая спецификация категорий данных и цифровых активов по каждой услуге обработки данных, которые могут быть перенесены в процессе обмена, а также все экспортируемые данные; 9.18.2. исчерпывающая спецификация категорий данных, которые Telia не переносит в числе экспортируемых данных в процессе обмена. Telia вправе в одностороннем порядке изменять эти спецификации. Если изменение ограничивает осуществление процесса обмена используемой Клиентом услугой или состав экспортируемых данных и цифровых активов, Telia уведомит Клиента о таком изменении в порядке, предусмотренном Общими условиями. Если изменение не ограничивает существующие возможности (в том числе если добавляются дополнительные технические возможности или спецификации совместимости), компания Telia не обязана уведомлять Клиента об изменении информации, опубликованной на сайте. 9.19. Также на сайте Telia опубликованы: 9.19.1. онлайн-реестр, содержащий подробную информацию о передаваемых структурах и форматах данных, а также о соответствующих стандартах и открытых спецификациях функциональной совместимости, в которых доступны экспортируемые данные; 9.19.2. порядок обмена услугой по обработке данных и переноса данных, включая информацию об имеющихся методах и форматах обмена и переноса, а также об известных Telia ограничениях и технических ограничениях.

		Telia обеспечивает актуальность информации, опубликованной на сайте (в т.ч. в онлайн-реестре). Telia вправе изменять информацию, опубликованную на сайте, включая информацию, содержащуюся в соответствующем онлайн-реестре. Telia не обязуется заранее уведомлять Клиента о таких изменениях.
Технические аспекты смены поставщика услуг	9.20. Во время процесса обмена Telia предоставляет открытые интерфейсы Клиенту и соответствующему новому поставщику услуг Клиента в равной степени и бесплатно, чтобы облегчить процесс обмена. Эти интерфейсы включают достаточную информацию об обмениваемой услуге, чтобы позволить разработку программного обеспечения, необходимого для общения с услугами, для переносимости данных и операционной совместимости. 9.21. Компания Telia должна обеспечить совместимость услуги по обработке данных с общими спецификациями или гармонизированными стандартами совместимости, основанными на открытых спецификациях совместимости, в течение как минимум 12 месяцев после того, как на эти общие спецификации или гармонизированные стандарты были опубликованы ссылки в Центральном репозитории стандартов совместимости для услуг по обработке данных ЕС после публикации имплементирующих актов, на которых они основаны, в Официальном журнале Европейского союза в соответствии с п. 8 ст. 35 Регламента о защите данных. 9.22. Экспортируемые данные должны быть переданы Клиенту в соответствии с общей спецификацией или гармонизированным стандартом, опубликованными в Центральном репозитории стандартов совместимости для услуг по обработке данных ЕС. 9.23. Если спецификации/стандарты не опубликованы, экспортируемые данные будут переданы другими способами, включая извлечение, преобразование и загрузку данных, и будут иметь структурированный, общепринятый и машиночитаемый формат.	
Обеспечение функциональной эквивалентности	9.24. Если объектом процесса обмена является инфраструктура, предоставляемая в качестве услуги (сервер, сеть, виртуальные ресурсы, необходимые для работы инфраструктуры) в значении статьи 30 Регламента о защите данных, Telia принимает имеющиеся в ее распоряжении разумные меры, чтобы обеспечить Клиенту эквивалентную функциональность при использовании новой услуги обработки данных после перехода на другую услугу того же типа. 9.25. Telia облегчает процесс обмена, предоставляя возможности, достаточную информацию, документацию, техническую поддержку и при необходимости нужные средства.	
Особый порядок, вытекающий из специального решения	9.26. Если речь идет об услуге, большинство основных свойств которой адаптировано под конкретные потребности Клиента или все компоненты которой разработаны для Клиента и которую Telia не предлагает другим клиентам в широком масштабе, для процесса обмена действуют следующие исключения: 9.26.1. Telia не гарантирует функциональную эквивалентность, как описано в п. 9.24; 9.26.2. Telia не гарантирует совместимость услуги по обработке данных с общими спецификациями, основанными на открытых спецификациях совместимости или гармонизированных стандартах совместимости; 9.26.3. Telia имеет право взимать соответствующую плату за обмен экспортируемых данных и цифровых активов.	

	<i>Договорные обязательства по прозрачности в связи с международным доступом и передачей</i>	9.27. К Клиенту в отношении ИКТ-инфраструктуры, используемой для обработки данных в рамках услуги, применяется право Эстонии. 9.28. Описание технических, организационных и договорных мер, которые Telia применяет для предотвращения незаконного доступа на международном уровне государственных органов к неперсонализированным данным, хранящимся в Евросоюзе, опубликовано на сайте Telia.
	<i>Плата за обмен</i>	9.29. Telia не взимает с Клиента никакой платы за выполнение процесса обмена, кроме как: 9.29.1. в случае, описанном в п. 9.26; 9.29.2. если Клиент желает осуществить процесс обмена или перенести данные иным способом (в т.ч. с использованием другого технического решения или в другом формате), чем описано в Инструкции Telia и упомянутых в ней условиях (в том числе на сайте). 9.30. Плата рассчитывается на основе почасовой ставки специалиста(-ов), выполнившего(-их) работу, согласно Прейскуранту.
	<i>Область применения условий, описанных в данной главе</i>	9.31. Условия обмена услугой по обработке данных применяются при обмене услуги по обработке данных, предоставляемой компанией Telia, на услугу, предоставляемую другим поставщиком услуг. Telia не может гарантировать выполнение соответствующих обязательств в той же мере, как когда Telia является поставщиком услуги, на услуги которого Клиент обменял услугу, предлагаемую другим поставщиком услуг в рамках процесса обмена.
10.	Совместное использование данных, созданных при использовании подключенного продукта и связанной услуги	
		10.1. Условия, изложенные в данной главе, определяют права и обязанности Сторон в отношении совместного использования данных, созданных при использовании подключенного продукта и связанной услуги в соответствии с положениями Регламента о защите данных.
	<i>Доступ к данным</i>	10.2. Данные, созданные при использовании подключенного продукта и связанной услуги, в том числе соответствующие метаданные, необходимые для интерпретации и использования данных, по умолчанию должны быть легко, безопасно, свободно, в полной, структурированной, доступной для совместного использования и машиночитаемой форме и, где это уместно и технически осуществимо, непосредственно доступны для Клиента. 10.3. Если иное не оговорено в Договоре, Клиенту предоставляется прямой доступ к данным (включая метаданные) через платформу Telia IoT. 10.3.1. Если в результате использования подключенного продукта или связанной услуги создаются персональные данные, субъектом которых не является Клиент, Telia предоставляет Клиенту доступ к соответствующим персональным данным только при наличии соответствующих законных оснований.
	<i>Предоставление доступа к данным третьим лицам</i>	10.4. Клиент может предоставлять третьим лицам доступ к своим данным через платформу Telia IoT. 10.4.1. Если данные включают в себя персональные данные, Клиент самостоятельно несет ответственность за то, что у него есть соответствующее законное основание для раскрытия персональных данных третьим лицам. 10.5. Если доступ к данным не предоставляется через платформу Telia IoT, Telia и соответствующая третья сторона (получатель данных) согласуют процедуру предоставления третьим сторонам доступа к данным. Telia предоставляет доступ к данным на справедливых, разумных и недискриминационных условиях и прозрачным образом в соответствии с положениями данной главы Инструкции.

		10.6. Telia имеет право взимать за предоставление получателю данных доступа к данным компенсацию (плату), исходя из времени, затраченного на передачу данных, на основе почасовой ставки в соответствии с Прейскурантом.
	Ограничение доступа	10.7. Telia имеет право в любое время ограничить или запретить (i) доступ к данным, (ii) использование данных или (iii) дальнейший обмен данными, если это наносит или может нанести ущерб вытекающим из закона требованиям безопасности, действующим в отношении подключенного продукта, оказывая серьезное отрицательное воздействие на здоровье, безопасность или защищенность физических лиц.
	Защита коммерческой тайны	10.8. Конфиденциальность коммерческих тайн сохраняется. 10.9. Данные или информация, составляющие коммерческую тайну, раскрываются: 10.9.1. Клиенту при условии, что Клиент предпринял соответствующие согласованные между Сторонами меры для обеспечения конфиденциальности данных; 10.9.2. третьей стороне только в объеме, который необходим для выполнения цели, согласованной между Клиентом и третьей стороной, и только при условии, что третья сторона приняла соответствующие меры, согласованные с Telia или владельцем коммерческой тайны, для обеспечения конфиденциальности данных. Таковыми мерами могут быть, например, типовые положения договоров, соглашения о конфиденциальности, строгие протоколы доступа, технические стандарты и применение соответствующих инструкций. 10.10. В случае отсутствия соответствующего соглашения, невыполнения согласованных мер или нарушения конфиденциальности коммерческой тайны со стороны Клиента или третьего лица Telia имеет право прекратить или приостановить обмен данными, классифицированными как коммерческая тайна. 10.10.1. В таком случае Telia без необоснованного промедления уведомит об этом Клиента или соответствующую третью сторону (с указанием причин). 10.10.2. Telia также проинформирует соответствующий компетентный орган о прекращении или приостановке обмена данными, указав, какие меры не были согласованы или применены и в соответствующих случаях конфиденциальность какой коммерческой тайны была нарушена. 10.11. Если Telia как владелец коммерческой тайны может доказать, что, несмотря на технические и организационные меры, принятые в соответствии с пунктом 10.9, существует значительная вероятность того, что разглашение коммерческой тайны нанесет компании Telia значительный экономический ущерб, Telia может оставить ходатайство о предоставлении доступа к конкретным данным в каждом отдельном случае без удовлетворения. Такие доказательства должны быть полностью обоснованы, опираясь на объективные обстоятельства, в частности на обеспечение соблюдения коммерческой тайны в третьих странах, характер и уровень конфиденциальности запрашиваемых данных, а также уникальность и новизну подключенного продукта, и должны быть представлены Клиенту или соответствующей третьей стороне в письменном виде и без необоснованного промедления. Если компания Telia откажется предоставить данные на основании данного пункта, она уведомит об этом соответствующий компетентный орган.

<i>Ограничения при использовании данных</i>		10.12. Клиент обязуется не использовать данные, указанные в пункте 10.2, для разработки подключенного продукта, конкурирующего с подключенным продуктом, предлагаемым Telia, из которого происходят данные, не делиться такими данными с третьими лицами с такой целью и не использовать такие данные для получения информации о производителе или в соответствующем случае о финансовом положении, активах и методах производства Telia. 10.13. Клиент обязуется не использовать средства принуждения для получения доступа к данным и не злоупотреблять лазейками в технической инфраструктуре Telia для защиты данных.
<i>Цель и объем использования данных</i>		10.14. Telia использует легкодоступные неперсонализированные данные только на основании заключенного с Клиентом договора и для его выполнения. 10.15. Telia не предоставляет третьим лицам созданные в ходе использования продукта неперсонализированные данные, за исключением случаев, когда это необходимо для выполнения заключенного с Клиентом договора. В соответствующих случаях Telia налагает на третьи стороны договорное обязательство не передавать полученные от Telia данные дальше.
<i>Технические средства защиты данных от несанкционированного использования или раскрытия</i>		10.16. Telia применяет соответствующие технические средства защиты для предотвращения несанкционированного доступа к данным, в том числе к метаданным. Клиенту, третьей стороне и получателю данных запрещается удалять соответствующие технические средства защиты без согласия Telia. 10.17. Telia, владелец коммерческой тайны или Клиент имеют требовать применения средств защиты, если третья сторона или получатель данных: 10.17.1. для получения данных предоставили Telia ложную информацию, использовали вводящие в заблуждение приемы или средства принуждения либо злоупотребили лазейками в технической инфраструктуре Telia для защиты данных; 10.17.2. использовали предоставленные для доступа данные в недопустимых целях, в том числе для разработки конкурирующего подключенного продукта; 10.17.3. незаконно раскрыли данные; 10.17.4. не поддерживали технические и организационные меры, согласованные соответственно п. 10.9; или 10.17.5. изменили или удалили технические средства защиты, примененные держателем данных соответственно подпункту 1 данной статьи, без согласия держателя данных. 10.18. В качестве соответствующих мер предосторожности Telia, владелец коммерческой тайны или Клиент имеют право потребовать от третьей стороны или получателя данных: 10.18.1. удалить данные, доступ к которым предоставила Telia, и все их копии; 10.18.2. прекратить производство, поставку, выпуск на рынок или использование товаров, производных данных или услуг, основанных на сведениях, полученных из таких данных, или импорт, экспорт или хранение нарушающих права товаров в таких целях, а также уничтожить любые нарушающие права товары, если существует серьезный риск того, что незаконное использование таких данных нанесет существенный ущерб компании Telia, владельцу коммерческой тайны или Клиенту, или если такие меры не являются непропорциональными с учетом интересов Telia, владельца коммерческой тайны или Клиента;

		10.18.3. информировать Клиента о любом несанкционированном использовании или раскрытии данных и о мерах, принятых для прекращения несанкционированного использования или раскрытия данных; 10.18.4. выплатить компенсацию стороне, понесшей убытки в результате неправомерного использования или раскрытия данных, к которым был получен доступ незаконным образом или которые были незаконно использованы. 10.19. Вышеизложенное применяется также в случае, если Клиент изменяет применяемые компанией Telia технические средства защиты, удаляет их или не поддерживает технические и организационные меры защиты, которые Клиент применил с согласия Telia или владельца коммерческой тайны для сохранения коммерческой тайны, а также в ситуации, когда какое бы то ни было третье лицо получило данные для Клиента в нарушение данной Инструкции или Регламента о защите данных.
11.	Санкции и экспортный контроль	
	<i>Применение санкций</i>	11.1. Клиент подтверждает, что 11.1.1. ни Клиент, ни аффилированные с ним предприятия не подвергаются прямым или косвенным санкциям; 11.1.2. ни Клиент, ни аффилированные с ним предприятия не контролируются каким-либо образом лицами, в отношении которых действуют санкции; 11.1.3. ни Клиент, ни аффилированные с ним предприятия не действуют прямым или косвенным образом в интересах или от имени каких-либо лиц, в отношении которых действуют санкции; 11.1.4. Услуги не используются для какого-либо уклонения от санкций. В значении инструкции санкции — это любая система санкций, ограничивающая свободу торговли государства, группы или отдельного лица, включая списки запрещенных лиц, видов деятельности или других обстоятельств, введенные ООН, ЕС, США или другими государствами. 11.2. Каждая Сторона должна незамедлительно уведомить другую Сторону в письменной форме о любых обстоятельствах, которые могут представлять собой нарушение предыдущего пункта.
	<i>Экспортный контроль</i>	11.3. Поставляемые на основании Договора продукты или услуги, включая технологии, оборудование, информацию и программное обеспечение, могут подпадать под действие законов и правил экспортного контроля («экспортного законодательства») ООН, ЕС, США или других стран и ограничивать, например, импорт, экспорт, резэкспорт, перепродажу или передачу таких продуктов и услуг. Каждая Сторона, включая аффилированные с ней предприятия, должна соблюдать применимое к ней действующее экспортное законодательство и не вызывать прямых или косвенных нарушений любого экспортного законодательства этой Стороной, аффилированными с ней предприятиями или другой Стороной.
	<i>Последствия нарушения</i>	11.4. Если Сторона существенно нарушает любое положение пунктов 11.1, 11.2 или 11.3, такое нарушение является существенным нарушением Договора и дает другой Стороне право приостановить предоставление любых услуг и/или немедленно расторгнуть Договор без дополнительной ответственности или обязательств. Если любое такое нарушение сопровождается ущербом для другой Стороны, нарушившая свои обязательства Сторона должна выплатить компенсацию. Сторона, нарушившая свои обязательства, также несет все штрафы, расходы и убытки и выполняет прочие обязательства.

	Обязательство Клиента сотрудничать	11.5. Для подтверждения соблюдения приведенных в данной главе санкций и требований экспортного контроля Клиент обязан по запросу Telia незамедлительно предоставить необходимую информацию и/или документы, в том числе о следующем: 11.5.1. члены руководящих органов, собственники или бенефициары Клиента; 11.5.2. вид деятельности Клиента, его хозяйственная деятельность, регион бизнес-деятельности, клиенты и деловые партнеры (включая бенефициара и других аффилированных лиц); 11.5.3. цель и характер сделки, законность происхождения активов Клиента или средств, используемых в сделке; Невыполнение данного обязательства является существенным нарушением Договора, которое дает Telia право приостановить выполнение Договора с Клиентом или расторгнуть его в одностороннем порядке.
12.	Предотвращение распространения террористического веб-контента	
		12.1. Предоставляя Услуги, Telia предпринимает необходимые технические и операционные меры для борьбы с распространением террористического контента среди населения. Подробную информацию о принципах борьбы с распространением террористического контента можно найти на Сайте. 12.2. Telia имеет право по распоряжению компетентного органа удалить террористический контент и/или заблокировать доступ к нему Клиента и третьих лиц, если такой контент распространяется среди общественности или каким-либо публикуется образом Клиентом посредством Услуги. Telia уведомляет об этом Клиента в соответствии с положениями правовых актов. 12.3. Telia хранит и обрабатывает удаленный веб-контент в соответствии с положениями правовых актов.
13.	Положения о применении	
		13.1. Настоящая редакция Инструкции по ИТ-услугам вступает в силу 12.09.2025, лишая юридической силы и заменяя: 13.1.1. вступившую в силу 01.09.2022 редакцию Инструкции по ИТ-услугам; 13.1.2. пользовательские условия интерфейса администрирования гибридного облака Telia № ET.05.SR.16.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ИТ-УСЛУГАМ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Понятия

Если в Договоре или Условиях услуги не указано иное, при оказании Клиенту Услуг используются понятия в следующих значениях:

1. Используемые понятия и термины

Рабочее время	с понедельника по пятницу, с 9:00 до 18:00, за исключением в государственные и национальные праздники;
Нерабочее время	с понедельника по пятницу, с 6:00 до 09:00 и с 18:00 до 22:00, за исключением в государственные и национальные праздники;
Ночное время	с понедельника по пятницу, с 22:00 до 06:00; в выходные и в государственные и национальные праздники – круглосуточно;
Время обслуживания	период времени, в течение которого Telia выполняет действия, связанные с предоставлением Услуги, устраняет неисправности в Услуге или разрешает обращения Клиента;
Неполадка в услуге (Инцидент)	ситуация, при которой Клиент не может пользоваться Услугой в соответствии с Договором, в т.ч., например, незапланированная остановка или нарушение работы Услуги, ИТ-системы, средства или приложения. Формами Неполадки в услуге является остановка работы Услуги и нарушение работы Услуги;
Остановка работы услуги	ситуация, при которой работа описанной в Договоре Услуги, ИТ-системы, средства или приложения не может продолжаться (остановилась);
Нарушение работы услуги	ситуация, при которой работа описанной в Договоре Услуги, ИТ-системы, средства или приложения ограничена (нарушена);
Запрос о поддержке услуги	Выраженное Клиентом желание получить помощь в отношении какой-либо используемой Услуги или заказать стандартное Изменение или доступ;
Изменение	любое добавление, удаление или модификация, которые влияют на имеющуюся и работающую Услугу, ИТ-систему или средство либо их конфигурацию;
Время реагирования	промежуток времени от получения сообщения о Неполадке в услуге до начала действий со стороны Telia. Если в Договоре не уточнен способ реагирования, Время реагирования означает Время реагирования в формате удаленного администрирования;
Время реагирования при удаленном администрировании	промежуток времени с момента получения сообщения до начала действий с помощью средств удаленного администрирования. Для удаленного администрирования используются предварительно согласованные программные средства либо консультирование по телефону или электронной почте;
Время реагирования при вызове на место	промежуток времени с момента получения сообщения до прибытия специалиста по месту нахождения Клиента;
Время устранения неисправности	промежуток времени с момента получения сообщения о Неполадке в услуге до восстановления работоспособности Услуги, ИТ-системы, средства или приложения.

2. Квалификация обращений

Степень влияния обращения:	Высокая	Услуга прервалась у многих пользователей, либо пользоваться Услугой невозможно.
	Средняя	Услуга прервалась у одного или нарушена у многих пользователей, либо нарушены несколько используемых в Услуге компонентов, но пользоваться Услугой возможно.
	Низкая	Услуга нарушена у одного пользователя, или нарушена работа компонента Услуги, при этом пользоваться Услугой возможно.
	Отсутствует	Влияние на Услугу отсутствует.

Обращения высокой или средней степени влияния на Услугу следует всегда передавать Telia по телефону.

При регистрации времени обращения клиента используются данные, зафиксированные в соответствующей системе администрирования Telia.

Служба обслуживания клиентов отвечает на звонки Клиента круглосуточно; поступившие по эл. почте обращения регистрируются в Рабочее время. Обращения, поступившие по эл. почте вне Рабочего времени, регистрируются на следующий рабочий день. К решению вопросов, поступивших вне Рабочего времени, приступают на следующий рабочий день вне зависимости от способа обращения, если Стороны в рамках Услуги не договорились иначе.

Тип обращения	Содержание	Степень влияния	Действия со стороны Telia
Устранение Неполадки в услуге (Инцидента) (Incident Resolution)	ситуация, при которой Клиент информирует Telia о Неполадке в услуге, либо Telia выявляет ее самостоятельно.	как указано в применимых к конкретной Услуге Условиях или Договоре	к устранению Неполадки в услуге приступает служба поддержки клиентов, команда удаленного администрирования или специалисты по соответствующей услуге.
Запрос о поддержке услуги (Service Request)	ситуация, когда Клиент изъявляет желание получить помощь по какой-либо оказываемой Telia Услуге, заказать стандартное Изменение или доступ. Массовые запросы, которые не связаны с оказанием существующей услуги, определяются как запросы вне рамок услуги.	низкая	Клиенту начинает помогать служба поддержки клиентов, команда удаленного администрирования или специалисты по соответствующей услуге.
Запрос изменения (Request for Change)	ситуация, когда Клиент изъявляет желание дополнить существующую и функционирующую систему или изменить конфигурацию Услуги или системы. Крупномасштабные изменения, которые не связаны с оказанием существующей услуги, определяются как запросы вне рамок услуги.	низкая	изменения начинает проводить служба поддержки клиентов, команда удаленного администрирования или специалисты по соответствующей услуге.
Запрос информации (Request for Information)	ситуация, когда Клиент изъявляет желание получить информацию о Telia, Договоре или Услуге.	отсутствует	вопросы, оставшиеся без ответа в службе поддержки клиентов, направляются менеджеру по обслуживанию клиентов Telia, который отвечает или связывается с Клиентом по прошествии разумного времени.
Запрос вне рамок Услуги (Request is out of scope)	Клиент обращается к Telia с сообщением, отличным от вышеописанных или не относящимся к предоставляемой Услуге.	отсутствует	вопросы, оставшиеся без ответа в службе поддержки клиентов, направляются менеджеру по обслуживанию клиентов Telia, который связывается с Клиентом.