

ИНСТРУКЦИЯ ПО ИТ-УСЛУГАМ

Действует с 25.05.2018

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая инструкция по ИТ-услугам (далее – Инструкция) Telia Eesti AS (далее – Telia) 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. Частью настоящей Инструкции являются зафиксированные в Приложении 1 понятия, применяемые при оказании Услуги.
- 1.4. При толковании, применении и изменении Инструкции исходят из положений Общих условий.

2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. При оказании Услуг Telia применяет необходимые организационные, физические и информационно-технологические меры безопасности для обеспечения целостности, доступности и конфиденциальности данных Клиента в инфраструктуре, системах и приложениях Telia. 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 поддерживают актуальность и безопасность работающего на их инфраструктуре программного обеспечения.
- 2.2. 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 техническим требованиям. 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.
- 2.3. Telia не предоставляет Клиенту в составе Услуги необходимые для пользования Услугой инфотехнологические устройства (в т.ч. программное обеспечение), если стороны не договорились об ином в письменной форме.
- 2.4. У Telia есть право проверять соответствие Услуги оговоренным Сторонами параметрам и проводить мониторинг пользования Услугой, чтобы гарантировать оказание Услуги в соответствии с договоренностью Сторон. Если Telia для потребления Услуги Клиентом разрешает использовать программное обеспечение, серверное решение и/или техническое решение или его часть, принадлежащие Telia или находящиеся в его пользовании (в т.ч., принадлежащие третьим лицам), Клиент обязуется пользоваться ими только в целях, при условиях и в объемах, приведенных в Договоре и Условиях.
- 2.5. 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).
- 2.6. 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.
- 2.7. 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.
- 2.8. В случае прекращения действия или отказа от Договора по любой причине перенос данных Клиента на не принадлежащее Telia инфотехнологическое оборудование происходит только на основании своевременно представленного Клиентом в письменной или письменной воспроизводимой форме заказа и за счет Клиента, если Стороны не договорились иначе. Упомянутый заказ следует

представить Telia до прекращения действия Договора или, если это неосуществимо, не позднее чем в течение четырнадцати (14) календарных дней после прекращения действия Договора.

3. УСТРАНЕНИЕ НЕПОЛАДКИ В УСЛУГЕ

- 3.1. Клиент информирует Telia о неполадке в Услуге, передавая сообщение о неполадке по согласованным в Договоре или Условиях контактными данным. До устранения неполадки в Услуге Клиент обеспечивает доступность для Telia достаточно компетентного контактного лица по согласованным контактными данным как минимум в течение рабочего дня либо в указанное в Договоре или Условиях время обслуживания.
- 3.2. 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.
- 3.3. При устранении неполадки в Услуге Клиент обязан оказывать со своей стороны разумно предполагаемую помощь и 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.
- 3.4. Учет продолжительности неполадки в Услуге приостанавливается, если:
 - 3.4.1. 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;
 - 3.4.2. 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.

4. РАБОТЫ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

- 4.1. Telia проводит необходимые для оказания Услуги работы по техническому обслуживанию оборудования/систем Telia и осуществляет необходимые для устранения неполадок в Услуге действия в соответствии с положениями Договора и/или Условиях. Telia может потребовать от Клиента возмещения расходов по выявлению причин неполадки в Услуге и устранению неполадки, если Telia обнаружит, что причиной неполадки в Услуге, 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.
- 4.2. Как правило, плановые работы по техническому обслуживанию для обеспечения функционирования Услуги Telia проводит в промежутке с 23:00 до 07:00 часов, а внеплановые работы, неизбежно необходимые для предотвращения внезапной неполадки в Услуге, которая может возникнуть, если соответствующие работы не будут проведены, – в любое время. Telia обязуется предупреждать Клиента о плановых работах по техническому обслуживанию не менее чем за сорок восемь (48) часов, а о внеплановых работах – по возможности не менее чем за двенадцать (12) часов. Проведение работ по техническому обслуживанию в предусмотренные промежутки времени может вызывать нарушения в функционировании Услуги, которые не считаются неполадками в Услуге (имеет место плановое техническое обслуживание).

5. РАСЧЕТЫ

- 5.1. Клиент обязуется уплачивать 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. Если лицензиар независимо от Telia меняет лицензионные платы за используемые на основании Договора Клиентом лицензии, Telia информирует Клиента о соответствующем изменении при

первой возможности. Исходя из изменения лицензиаром лицензионных плат, Telia имеет право соответствующим образом изменить подлежащую уплате Клиентом сумму за пользование лицензией. По требованию Стороны соответствующее изменение оформляется письменно.

- 5.4. 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.
- 5.5. 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. Заканчивая Договор, Стороны обязуются без отдельных распоряжений в течение тридцати (30) календарных дней после окончания Договора вернуть или уничтожить отправляемую друг другу носители данных, содержащие конфиденциальную информацию (в т.ч. данные клиентов Стороны), если Стороны не договорились об ином с учетом приведенного в пункте 2.8.
- 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

- 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 пункте 7.2, и с учетом ограничений, приведенных в Общих условиях.
- 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. В иных случаях (например, в ситуации, когда речь идет об однократном проекте или т.п.) верхним пределом для возмещения ущерба является 25% стоимости соответствующей Услуги. Если ущерб невозможно связать с какой-то конкретной Услугой, верхним пределом для возмещения ущерба являются 25% суммы, уплаченной на основании соответствующего Договора в течение одного (1) года, предшествующего возникновению ущерба.
- 7.3. При расчете величины ущерба, подлежащего возмещению, учитываются и неустойки, подлежащие уплате на основании Договора, т.е. сумма ущерба, подлежащая возмещению, уменьшается на сумму неустойки, подлежащей уплате в связи с соответствующим нарушением.

- 7.4. Ограничения, приведенные в пунктах 7.1 и 7.2 Инструкции, не применяются при возмещении ущерба, возникшего в результате умысла или грубой халатности, а также из-за нарушений обязательств в области конфиденциальности или защиты личных данных.
- 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.
- 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 разумно возможные меры;
- 7.8.2. уничтожение, повреждение, изменение, перемещение, пропажу информации, данных, носителей данных или баз данных Клиента по причинам, которые являются результатом действий или бездействия Клиента, или происходят в обстоятельствах, которые не зависят от Telia или для избежания которых Telia предпринял все разумно возможные меры;
- 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.
- 7.9. Под обстоятельствами непреодолимой силы в дополнение к установленному в Общих условиях понимается нарушение обязательств субпоставщиком Стороны или задержка из-за транспортного предприятия в обстоятельствах, которые рассматриваются как непреодолимая сила.
- 7.10. При ответах на прочие вопросы Стороны руководствуются установленным в Общих условиях.

8. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 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 (<i>третьи страны</i>) в соответствии с Правовыми актами.

Персональные данные	Данные, обрабатываемые в рамках оказания Услуги на основании Договора и связанные с установленным или устанавливаемым физическим 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.

- 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.

- 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. 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.

- 8.4. Подробности, касающиеся обработки Персональных данных, фиксируются в подписываемом Сторонами Приложении о персональных данных, которое является частью Договора об обработке данных и договора об оказании соответствующей Услуги.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.

- 8.7. 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.
- 8.8. Клиент соглашается без необоснованного промедления предоставлять по требованию Telia всю необходимую информацию и документацию для исполнения обязательств доверенного оператора, следующих из Правовых актов.
- 8.9. 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.
- 8.10. 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.
- 8.11. 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.).
- 8.12. 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.
- 8.13. 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 автоматически нарушения 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.
- 8.14. 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.
- 8.15. 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 его проведение 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.
- 8.16. 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.

- 8.17. 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.
- 8.18. 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. 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.
- 8.19. 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.
- 8.20. 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:
 - 8.20.1. 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;
 - 8.20.2. 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
 - 8.20.3. соответствующие обязательства по защите данных, как это указано в настоящем Договоре об обработке данных, установлены для соответствующего доверенного оператора в письменном виде.
- 8.21. 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.
- 8.22. 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.
- 8.23. В рамках оказания Услуги разрешена международная передача данных без дополнительного соответствующего согласия Клиента, если она:
 - 8.23.1. опирается на решение Европейской комиссии о том, что в стране назначения обеспечен достаточный уровень защиты данных, или
 - 8.23.2. опирается на одобренные внутренние правила концерна в соответствии с положениями Правовых актов, или
 - 8.23.3. проводится при условии внедрения надлежащих меры защиты, которые обеспечивают достаточный уровень защиты данных, как того требуют Правовые акты.

9. ПОЛОЖЕНИЯ О ПРИМЕНЕНИИ

- 9.1. Настоящая редакция Инструкции по ИТ-услугам вступает в силу 25.05.2018, лишая юридической силы и заменяя вступившую в силу 01.03.2017 редакцию Инструкции по ИТ-услугам.

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 государственных праздников;
Нерабочее время	с понедельника по пятницу, с 6:00 до 09:00 и с 18:00 до 22:00, за исключением государственных праздников;
Ночное время	с понедельника по пятницу, с 22:00 до 06:00; в выходные и государственные праздники – круглосуточно;
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;
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 сообщений

Степень влияния сообщения:	Отсутствует	Влияние на Услугу отсутствует;
	Низкая	Нарушение работы Услуги у одного пользователя, или нарушение работы компонента Услуги, при котором все же возможно пользоваться Услугой;
	Средняя	Услуга остановилась у одного или нарушена у многих пользователей, либо нарушены несколько используемых в Услуге компонентов, но пользоваться Услугой возможно;
	Высокая	Услуга остановилась у многих пользователей, либо пользоваться Услугой невозможно.

Тип сообщения	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.	В соответствии с приложением о соответствующей услуге	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 являющимся частью предлагаемой услуги.	отсутствует	Вопросы, оставшиеся без ответа в службе поддержки клиентов, направляются менеджеру по обслуживанию клиентов Telia, который связывается с Клиентом.