ИНСТРУКЦИЯ ПО ИТ-УСЛУГАМ

Действует с 01.09.2022

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 именуются 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, доступности и конфиденциальности данных Клиента в инфраструктуре, системах и приложениях Telia. 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 проводят необходимую модернизацию своих систем и поддерживают системы и программное обеспечение инфраструктуры в современном и безопасном состоянии. Telia не может гарантировать работу услуг, если в результате действий или бездействия Клиента используемая им система становится нестабильной или небезопасной. Клиент несет ответственность за любой ущерб, причиненный Telia (в т.ч. причиненный третьими лицами), если Клиент нарушает данный пункт инструкции.
	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. 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.
	Поставка ИТ-оборудования и программного обеспечения	2.4. Telia не поставляет Клиенту в составе Услуги необходимые для пользования Услугой инфотехнологические устройства (в т.ч. программное обеспечение), если стороны не договорились об ином в письменной форме.
	Соответствие Услуги Договору	2.5. У Telia есть право проверять соответствие Услуги оговоренным Сторонами параметрам и проводить мониторинг пользования Услугой, чтобы гарантировать оказание Услуги в соответствии с договоренностью Сторон. 2.6. 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.
	Использование программного обеспечения	2.7. 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. 2.8. 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).
	Использование среды управления	2.9. Для использования Услуги Клиент может получить доступ к веб-среде (администрирования) Telia или третьей стороны (например, производителя программного обеспечения, системы или инфраструктуры). 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. 2.10. 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.
	Обязанность клиента воздерживаться от противоправных действий	2.11. 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. 2.12. 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	2.13. 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.
	Изменение условий, связанных с лицензиями	2.14. 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.
	Одностороннее изменение цен	2.15. 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.
	Предложение о заключении или изменении Договора	2.16. 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.
	Перенос данных при прекращении действия Договора	2.17. 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 письменно 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**	
	Информирование о неполадке	3.1. Telia предпринимает действия, необходимые для устранения любого сбоя в работе Услуги, в соответствии с положениям 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.
	Устранение неполадки	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 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.
	Приостанавли-вание продолжитель-ности неполадки	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. Как правило, для обеспечения функционирования Услуги Telia проводит плановое техническое обслуживание с 23:00 до 07:00. Проводить внеплановое техническое обслуживание, необходимое для предотвращения неисправностей в Услуге, Telia имеет право в любое время. 4.3. Telia предуведомляет Клиента о плановых работах по техническому обслуживанию не менее чем за сорок восемь (48) часов, о внеплановых работах — по возможности не менее чем за двенадцать (12) часов. 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 Договор 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. 2.15.

		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**	
	Возмещения ущерба	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.
	Пределы возмещения ущерба	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.
	Срок представления требований	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.
	Ограничение ответственности Telia	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 пользовании 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.
	Непреодолимые силы	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.
	Применение Общих условий	7.10. При ответах на прочие вопросы Стороны руководствуются установленным в Общих условиях.
8.	**Обработка персональных данных**	
	Понятия	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.
	Договор об обработке данных	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. 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.

	Правовая основа обработки Персональных данных	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.
	Инструкции Клиента для Telia по обработке данных	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, предуведомив 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.
	Технические и другие меры защиты Персональных данных	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.).
	Инциденты, связанные с Персональными данными	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 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.
	Доступ третьих лиц к Персональным данным	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.
	Аудит	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, предуведомив 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 исключение 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.
	Последствия расторжения Договора	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.
	Возмещение расходов и лимиты ответственности	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.

	Использование доверенных операторов	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 удается 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.	**Санкции и экспортный контроль**	
	Применение санкций	9.1. Клиент подтверждает, что 9.1.1. ни Клиент, ни аффилированные с ним предприятия не подвергаются прямым или косвенным санкциям; 9.1.2. ни Клиент, ни аффилированные с ним предприятия не контролируются каким-либо образом лицами, в отношении которых действуют санкции; 9.1.3. 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; 9.1.4. 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. 9.2. Каждая Сторона должна незамедлительно уведомить другую Сторону в письменной форме о любых обстоятельствах, которые могут представлять собой нарушение предыдущего пункта.
	Экспортный контроль	9.3. 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, реэкспорт, 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.
	Последствия нарушения	9.4. Если Сторона существенно нарушает любое положение пунктов 9.1, 9.2 или 9.3, 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	9.5. 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: 9.5.1. члены руководящих органов, собственники или бенефициары Клиента; 9.5.2. вид деятельности Клиента, его хозяйственная деятельность, регион бизнес-деятельности, клиенты и деловые партнеры (включая бенефициара и других аффилированных лиц); 9.5.3. 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.
10.	**Предотвращение распространения террористического веб-контента**	
		10.1. 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. 10.2. 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. 10.3. Telia хранит и обрабатывает удаленный веб-контент в соответствии с положениями правовых актов.

11.	**Положения о применени**	
		11.1. Настоящая редакция Инструкции по ИТ-услугам вступает в силу 01.09.2022, лишая юридической силы и заменяя вступившую в силу 25.05.2018 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;
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;
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:	**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.

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

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.