

Telia hoolduslepingute üldtingimused (Telia Master Terms of Support Agreements)

ML-MTSA-03001

Kehtib alates 20.01.2016

1. Lepingud ja tüüptingimused

- 1.1 Telia all mõistetakse Telia Eesti AS-i (registrikood 10234957).
- 1.2 Käesolevates hoolduslepingute üldtingimustes („üldtingimused“) on sätestatud Telia ja Kliendi („pooled“) üldised õigused ja kohustused seoses hooldusteenustega, mida Telia Kliendile hoolduslepingute alusel osutab. Üldtingimused on hoolduslepingute ja raamlepingute tüüptingimusteks.
- 1.3 Raamleping on eraldiseisev leping, mille pooled võivad sõlmida, sätestamaks üldtingimusi täiendavaid või neist erinevaid tingimusi. Üldtingimused kaasatakse raamlepingusse viitamise teel. Eeldatakse, et viidatakse üldtingimuste värskemale avaldatud versioonile.
- 1.4 Hooldusleping on eraldiseisev leping, millega määratakse kindlaks konkreetsed hoolduse objektid ning nende hooldamise tingimused. Üldtingimused või raamleping ning hoolduspakett kaasatakse hoolduslepingusse viitamise teel. Eeldatakse, et viidatakse üldtingimuste ja hoolduspakettide värskematele avaldatud versioonidele.
- 1.5 Hoolduspakett on hooldusteenuse kirjeldus, milles on sätestatud poolte üldised õigused ja kohustused seoses antud konkreetse teenusega. Hoolduspaketid on hoolduslepingute tüüptingimusteks.

2. Lepingute ja tüüptingimuste kehtivus

2.1 Raamlepingu kehtivus

- 2.1.1 Raamleping jõustub selle allkirjastamise hetkel ning sõlmitakse tähtajatult. Raamleping sõlmitakse kirjalikult.
- 2.1.2 Raamleping lõpetatakse poolte kokkuleppel. Raamlepingu lõppemine toob kaasa kõigi sellega seotud hoolduslepingute lõppemise. Kui raamlepinguga ei ole seotud ühtegi kehtivat hoolduslepingut, võib kumbki pool teha teisele poolele ettepaneku raamleping lõpetada. Kui lõpetamissettepaneku saanud pool ei lükka seda ühe kuu jooksul tagasi, loetakse ta ettepanekuga nõustunuks.
- 2.1.3 Raamlepingut võib muuta poolte kokkuleppel.
- 2.1.4 Raamlepingu alusel võivad hoolduslepinguid sõlmida ka raamlepingu poolte tütar- ja sidusettevõtted. Sellisel juhul vastutavad raamlepingu pooled oma tütar- või sidusettevõtete sõlmitud hoolduslepingute täitmise eest nendega solidaarselt.

2.2 Hoolduslepingu kehtivus

- 2.2.1 Hooldusleping sõlmitakse konkreetse töö teostamiseks (ühekordne hooldusleping) või määratud tähtjaks (tähtajaline hooldusleping). Hooldusleping sõlmitakse vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 2.2.2 Ühekordne hooldusleping jõustub selle sõlmimise hetkel ning lõpeb hetkel, mil mõlemad pooled on täitnud kõik sellest tulenevad kohustused.
- 2.2.3 Eeldatakse, et kehtivas tähtajalises hoolduslepingus Kliendi kontaktisikutena näidatud isikud on volitatud Kliendi nimel sõlmima Teliaga ühekordseid hoolduslepinguid tähtajalises hoolduslepingus näidatud hoolduse objektide hooldamiseks.
- 2.2.4 Tähtajalise hoolduslepingu tähtaeg algab selles näidatud kuupäeval või selle puudumisel hoolduslepingu sõlmimise kuupäeval ning lõpeb või pikeneb sealsamas näidatud tähtpäeva saabumisel.
- 2.2.5 Hooldusleping lõpeb lepingus näidatud juhtudel. Hoolduslepingut võib muuta ja ennetähtaegselt lõpetada poolte kokkuleppel.

2.3 Hoolduspakettide ja üldtingimuste kehtivus

- 2.3.1 Telia võib hoolduspakette ja üldtingimusi igal ajal muuta, lisada ja lõpetada. Uued tingimused hakkavad kehtima nende avaldamise hetkest. Tingimused loetakse avaldatuks, kui need on mistahes viisil klientidele kättesaadavaks tehtud.

- 2.3.2 Hoolduslepingud, millesse on otseviitega kaasatud muudetav või lõpetatav hoolduspakett või üldtingimused, kehtivad ilma muudatusteta oma tähtaja lõpuni, kui pooled ei lepi kokku teisiti.
- 2.3.3 Üldtingimuste muutmine ja lõpetamine ei too kaasa kehtivate raamlepingute muutumist ega lõppemist, kui pooled ei lepi kokku teisiti.

3. Arveldused

- 3.1 Konkreetse töö teostamiseks sõlmitud hoolduslepinguga võetud kohustuste täitmise järel esitab Telia Kliendile arve, mille Klient tasub 7 päeva jooksul selle kättesaamisest.
- 3.2 Tähtajaline hooldusleping võib olla jaotatud üheks või mitmeks arveldusperioodiks. Telia esitab Kliendile iga arveldusperioodi alguses arve, mille Klient tasub 15 päeva jooksul selle kättesaamisest. Eeldatakse, et hoolduslepingu alusel tasumisele kuuluv summa jaguneb arveldusperioodide vahel võrdselt.
- 3.3 Punktide 3.1 ja 3.2 kohased arved saadab Telia Kliendile hoolduslepingus näidatud aadressil.
- 3.4 Eeldatakse, et kõik poolte vahelised arveldused tehakse eurodes ülekandega arvel näidatud pangakontole. Muudes vääringutes kokku lepitud summad arvutatakse eurodesse arve esitamise kuupäeva järgse Eesti Panga kursiga.

4. Informatsiooni kaitse

- 4.1 Raamlepingu või hoolduslepingu („lepingu“) täitmisel teiselt poolelt saadud või teist poolt puudutav informatsioon on konfidentsiaalne. Informatsioon, mille valdaja saab tõestada, et ta on selle saanud kolmandalt isikult lepingu täitmisega mitteseotud asjaoludel, või mis on üldtuntud, ei ole konfidentsiaalne.
- 4.2 Kumbki pool ei tohi teise poole nõusolekuta avaldada konfidentsiaalset informatsiooni kolmandale isikule suuremas ulatuses, kui see on vajalik lepingu täitmiseks. Käesolevas punktis sisalduv kohustus jääb lepingu lõppemisel kehtima tähtajatult; selle rikkumine loetakse oluliseks lepingurikkumiseks.
- 4.3 Klient vastutab hoolduse objektides sisalduvatest ja töödeldavatest andmetest varukoopiate tegemise ning varukoopiaid sisaldavate andmekandjate turvalise säilitamise eest.

5. Muud sätted

- 5.1 **VASTUTUSE PIIRAMINE.** Poolte vastutus hoolduslepingust tulenevate kohustuste rikkumise eest on piiratud hooldustasuga selle arveldusperioodi eest, mille jooksul kohustus täita oleks tulnud.
- 5.2 **VIIVIS.** Võlausaldaja võib rahaliste kohustuste täitmisega viivitavalt võlgnikult nõuda viivist seadusega lubatud ulatuses, kuid mitte üle 18% õigeaegselt tasumata summalt aastas.
- 5.3 **VÄÄRAMATU JÕUD.** Juhul, kui võlgnik rikub oma kohustust vääramatu jõu tõttu ja vääramatu jõud on kestnud vähemalt 60 päeva, võib võlausaldaja lepingu üles öelda, teatades sellest võlgnikule kirjalikult. Rikutud rahalise kohustuse on võlgnik kohustatud täitma mõistliku aja jooksul pärast vääramatu jõu mõju lõppemist ka juhul, kui võlausaldaja on lepingu üles öeldud.
- 5.4 **NÕUDEÕIGUSE MITTEKASUTAMINE.** Kui pool jätab osaliselt või täielikult kasutamata oma õiguse nõuda teiselt poolelt mingi kohustuse täitmist, ei loobu ta seeläbi oma õigusest nõuda teiselt poolelt selle kohustuse täitmist tulevikus.
- 5.5 **VAJALIKUD RESSURSID.** Telia kinnitab, et omab hoolduspakettides kirjeldatud hooldusteenuste kohaseks osutamiseks piisavaid organisatsioonilisi ja inimressursse, sh vajaliku ettevalmistuse saanud spetsialiste.
- 5.6 **TARKVARA KASUTUSÕIGUS.** Klient kinnitab, et kasutab hoolduse objektides sisalduvat tarkvara õiguspäraselt. Klient tagab Teliale, hoolduse objektide või neis sisalduva tarkvara tootjatele ning nende poolt määratud kolmanda isikutele juurdepääsu hoolduse objektidele, võimaldamaks neil kontrollida tarkvara kasutuse õiguspärasust. Kontroll ei tohi asjatult häirida hoolduse objektide normaalset kasutamist. Hoolduse objektide või neis sisalduva tarkvara õigusvastane kasutamine loetakse oluliseks lepingurikkumiseks.
- 5.7 **NÕUDED KÄITAMISELE.** Klient kinnitab, et käitab hoolduse objekte kooskõlas nende kasutajjuhendeis esitatud nõuetega, sh nõuetega nende käitamiskeskonnale. Hoolduse objektide tõrked või defektid, mis on tekkinud käesolevas punktis sätestatud kohustuse rikkumise tagajärjel, loetakse tekkinuiks kliendi süül.
- 5.8 **LEPINGUJÄRGSED TEATED.** Iga lepinguga seoses või selle alusel poolte vahel edastatavad teated peavad olema esitatud vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, kui leping ega seadus ei nõua kirjalikku vormi. Informatsioonilise sisuga teated, millel ei ole õiguslikke tagajärgi, võivad olla esitatud mistahes vormis.

- 5.9 **NÕUETE JA KOHUSTUSTE ÜLEMINEK.** Pooled võivad oma lepingust tulenevaid õigusi ja kohustusi kolmandale isikule üle anda võlaõigusseaduses sätestatud tingimustel.
- 5.10 **VÄLISTAV TINGIMUS.** Raamlepingud ja hoolduslepingud koos neisse viitamise teel kaasatud tingimustega on terviklikud lepingud, milles sisalduvad vastava lepingu kõik tingimused. Lepingueelsete läbirääkimiste käigus tehtud tahteavaldusi lepingu osaks ei loeta.
- 5.11 **JURISDIKTSIOON.** Raamlepingud ja hoolduslepingud rajanevad ja alluvad Eesti Vabariigis kehtivale õigusele. Lepingus üheselt määratlemata mõistete sisustamisel lähtutakse ennekõike võlaõigusseaduses ja tsiviilseadustiku üldosa seaduses sisalduvaist definitsioonidest.
- 5.12 **VAIDLUSTE LAHENDAMINE.** Kõik lepingu täitmisel tekkivad erimeelsused püütakse lahendada läbirääkimiste teel lähtuvalt heast tahtest ja mõistlikkuse põhimõttest. Kokkuleppele mitte jõudmisel lahendatakse lahkarvamused kostja asukohajärgses kohtus.