

Реал IP-манзил хизматига уланиш учун аризаларни қабул қилиш регламенти

1. Хизматнинг тавсифи

1.1. Хизмат номи

Реал IP-манзил хизматига уланиш учун аризаларни қабул қилиш.

1.2. Хизмат натижаси

Фойдаланувчиларга “Реал IP-манзил” хизматини етказиб бериш.

1.3. Хизмат кўрсатувчи органлар ва бланкни олиш жойлари

“Ўзбектелеком” АК “БРМ” филиали.

Юридик манзил: Ўзбекистон Республикаси, Тошкент ш., Бунёдкор кўч., 8А-уй

Расмий сайт: www.brm.uz

1.4. Ҳуқуқий асос

05.10.2014 йил №1417 сонли “Маълумотлар узатиш, шу жумладан, Интернет тармоғи хизматини етказиш бўйича қоидалар” (25.08.2004 йилдаги №285 сонли ЎзААА бош директори буйруғи)

1.5. Хизматдан фойдаланувчилар

Юридик шахслар

1.6. Сўровнома бериш муддати

Хизматни тақдим этиш учун сўровнома муддати ўрнатилмаган.

1.7. Ижро муддати

5 иш куни ичида.

2. Фойдаланувчиларини ахборот билан таъминлаш

2.1. Ахборот ўлчами ва таркиби

- тўлдирилиши зарур бўлган бланкларни олиш усуллари ва тартиби, тўлов тартиби;
- хизматдан фойдаланиш жараени;
- хизмат кўрсатиш муддати;

- хизмат кўрсатувчининг техник имкониятлари ҳақида;
- регламент ва у билан танишиш йўллари ҳақида (лицензия, оммавий оферта, савдо офисларида ташкил этилган терминал қурилмаларидаги сертификатлар ёки сертификатлаштирилган маҳсулотларга ваколатига эгалик қилувчи ҳавола);

2.2. Кенг кўламда ахборот етказиш

Фойдаланишга оид ахборотни етказиш реклама, ёзма билдирув, ОАВ, телерадиоэшиттириш, Интернет тармоғи(www.brm.uz) орқали амалга оширилади.

2.3. Сўровга оид ахборот етказиш

Хизматдан фойдаланувчи ёки унинг вакили ахборот олиш учун қуйидаги имкониятларга эга:

- 9:00дан 18:00гача шахсан мурожаат этиш, душанба – жума;
- Телекоммуникация хизматларига оид исталган савол юзасидан “Ўзбектелеком” АК “БРМ” филиалининг девонхонасига (қабулхонасига) 9:00дан 18:00гача ёзма равишда мурожаат қилиш;
- Техник таъминот бўлимининг телефон рақами орқали – 8(800) 202-00-00 (кеча-кундуз);
- Факс орқали(кеча-кундуз);
- Электрон почта орқали(кеча-кундуз);

2.4. Хизмат кўрсатиш жойида ахборот олиш

Хизматлар “Ўзбектелеком” АК “БРМ” филиалининг офисида кўрсатилади.

“Ўзбектелеком” АК “БРМ” филиалининг манзили, мўлжал ва телефон рақамларини расмий сайтдан билиб олиш мумкин – www.brm.uz.

2.5. Хужжатларда қўлланиладиган бланк(форма)лар

Хизмат кўрсатиш ҳақидаги келишувлар ариза бланклари фойдаланувчига бевосита Oasis биллинг тизимидан етказиб берилади.

3. Хизмат кўрсатиш

3.1. Иш вақти

“БРМ” филиалида тасдиқланган иш жадвалига мувофиқ (душанба-жума 9:00дан 18:00гача, шанба ва якшанба – дам олиш кунлари).

3.2. Навбат кутиш тартиби

Жонли навбат

4. **Хизмат кўрсатиш фаолияти**

4.1. Зарур бўлган хужжатлар

Қуйидаги хужжатлар тақдим қилиниши зарур

- Мухрланган (ёки фирма бланкида), имзоланган хат-ариза;
- Таъсис этувчи ёки директорнинг паспорт нусхаси;
- Гувоҳнома;

4.2. Хизмат тўланиши

Хизматларга тарифлар ва хизматларнинг тасдиқланган нархномасига мувофиқ ҳолда ҳақ тўланади.

4.3. Хизмат кўрсатиш босқичлари

- Ариза бериш;
- Техник имкониятларни аниқлаштириш;
- Кўриб чиқиш;
- Қарор чиқариш;
- шартнома тузиш;
- Реал IP-манзил хизматини қабул қилиш;

4.4. Муассаса ичида хизмат кўрсатиш жараени

Муассаса ичида хизмат кўрсатиш жараени 4.3. пунктда кўрсатилган.

4.5. Рад этиш асослари

Хизмат кўрсатишни рад этиш учун асос сифатида хизмат қилувчи сабаблар:

- хизмат кўрсатилишини сўраб мурожаат қилган шахсда уни олишга ҳуқуқнинг йўқлиги, ёки бошқа шахснинг номидан иш юритиш ваколати йўқлиги;

- хужжатларнинг ўрнатилган талабларга тўғри келмаслиги (тўлиқ эмас, нотўғри тўлдирилган);
- тақдим қилинган хужжатларда ҳақиқатга тўғри келмайдиган маълумотларнинг мавжудлиги.
- уланш учун техник имкониятларнинг мавжуд эмаслиги;
- филиалда имзо чекилган шартноманинг йўқлиги, шартнома асосида хизмат учун пул тўланмаганлиги

5. Сифат таъминоти

5.1. Сифат параметрлари

Кўрсатилаётган хизматларга қўйилган сифат талаби УзПваТА нинг 22.01.2001 даги №29 буйруғи ва RH45-039:2008, O'zDSt 1008:2001 га мувофиқ ўрнатилган.

5.2. Сифатсиз хизматдан шикоят қилиш

Сифатсиз хизмат кўрсатилган ҳолларда фойдаланувчи раҳбариятга мурожаат қилиши мумкин. Ўрнатилган тартибга кўра, сифатсиз хизмат юзасидан мурожаатлар қуйидагиларга мувофиқ ҳолда кўриб чиқилади:

- Y 043:2005 “Мурожаатномаларни ҳисобга олиш, кўриб чиқиш ва улар бўйича Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлигига ҳисобот тайёрлаш тартиби ҳақида йўриқнома”;
- KSt 17820078-003: 2010 “Мурожаатномаларни ҳисобга олиш, кўриб чиқиш ва улар бўйича “Ўзбектелеком” АКга ҳисобот тайёрлаш тартиби ҳақида йўриқнома”;
- KSt 17820078-010: 2012 “Сифат менеджменти тартиби. “Ўзбектелеком” АКда кўрсатилаётган хизматлар сифатини назорат қилиниши, номуқобил маҳсулот/хизмат бошқаруви”.

Реал IP-манзил хизматига уланиш учун ариза топшириш схемаси

