

2024 yil 15 avgustdagi
22P-son buyruq bilan
tasdiqlangan

Jismoniy shaxslarga Internet tarmog'ida xizmatlarni taqdim etishga doir OMMAVIY OFERTA - _____ - sonli Shartnoma

Keyingi o'rinlarda "**Provayder**" deb yuritiluvchi "**SHARQ TELEKOM**" MChJ QK nomidan Ustav asosida harakat qiluvchi **Bosh direktor V.V. Pak**, ommaviy shartnoma - oferta (taklif) hisoblanuvchi, Internet tarmog'ida xizmatlarni taqdim etishga doir – ushbu Ommaviy oferta – Shartnomani (keyingi o'rinlarda "Shartnoma" deb yuritiladi) keyingi matnda «**Abonent**» deb nomlanuvchi, uni quyidagi shartlarda qabul qiluvchi (akseptlovchi) jismoniy shaxslarga (fuqarolarga) mo'ljallangan ushbu ofertani e'lon qiladi:

I. Umumiy qoidalar

1.1. Ushbu Shartnomani tuzishda Provayder, Abonent shaxsiy kompyuterda, shuningdek, Internet tarmog'ida ishlash uchun zarur ko'nikmalarga ega deb hisoblaydi va Abonent yuqoridagi ko'nikmalarga ega ekanligini tasdiqlaydi.

1.2. Ushbu Shartnomada quyidagi tushunchalardan foydalaniladi:

ADSL tarmog'i - inglizcha Asymmetric Digital Subscriber Line - (assimetrik raqamli abonent liniyasi) modem texnologiyasi bo'lib, unda kanalning mavjud o'tkazish qobiliyati chiquvchi va kiruvchi trafik o'rtasida assimetrik tarzda taqsimlanadi.

FTTx tarmog'i - (inglizcha Fiber to the x - X nuqtasigacha optik tola) – aloqa uzelidan muayyan joygacha (X nuqtasigacha) optik tolali kabel yetib boradigan har qanday telekommunikatsiya tarmog'i uchun umumiy atama.

GPON tarmog'i - (ingliz. Gigabit Passive Optical Network) - bu keng polosali multiservisli kirish tarmog'i bo'lib, bu tarmoqda bitta optik kabel orqali Internet, telefoniya va televideniya xizmatlarini ko'rsatish imkoniyati mavjud.

Provayder – tegishli litsenziyalar asosida ma'lumotlar uzatish tarmog'i xizmatlarini ko'rsatuvchi yuridik shaxs.

Abonent - xizmatlardan foydalanuvchi, ushbu maqsadlar uchun ajratilgan yagona identifikatsiya raqamiga ega bo'lgan ma'lumot tarmog'i xizmatlarini ko'rsatish to'g'risida shartnoma tuzilgan jismoniy shaxs.

Foydalanuvchi uskunalari, terminal uskunalari – Abonentning turar-joy xonalarida joylashgan aloqa liniyalari (kompyuter, tarmoq kabeli va boshqalar) orqali signallarni uzatish va/yoki qabul qilishning texnik vositalari.

Internet - turli kishilar va tashkilotlarga tegishli kompyuter tarmoqlari va axborot resurslarining global ixtiyoriy mustaqil birlashmasi.

Trafik - ma'lum vaqt oralig'ida ma'lumotlar tarmog'i orqali uzatiladigan axborot hajmi.

Autentifikatsiya ma'lumotlari - Abonent bilan Shartnoma tuzishda Provayder tomonidan yaratilgan individual qayd ma'lumotlari to'plami. Autentifikatsiya ma'lumotlari shaxsiy kabinetga kirish uchun ishlatilishi mumkin, jumladan, quyidagilarni o'z ichiga oladi:

a) foydalanuvchi nomi (login) - Provayder tizimidagi Abonentning asosiy individual identifikatsiya parametri, uni ushbu Shartnoma amal qilish muddati davomida o'zgartirib bo'lmaydi;

b) parol (password) - Abonentning shaxsini va vakolatini tasdiqlash uchun mo'ljallangan maxfiy so'z yoki belgilar to'plami. Birlamchi parol provayder tomonidan

shakllantiriladi va tayinlanadi. Kelgusida parol Abonent tomonidan o'zgartirilishi lozim. Provayder autentifikatsiya ma'lumotlarining xavfsizligi uchun javobgar emas.

Shaxsiy kabinet - Provayder veb-saytidagi foydalanilgan xizmatlar hajmi va Abonentning Shaxsiy kabinetining joriy holati to'g'risidagi statistik ma'lumotlarni o'z ichiga olgan va Provayder tomonidan taqdim etiladigan qo'shimcha xizmatlarni boshqarish imkonini beruvchi web-sahifa. Shaxsiy kabinetga kirish Login va Parolni faollashtirish orqali amalga oshiriladi;

Ommaviy oferta – ushbu hujjat, shuningdek, uning ajralmas qismi hisoblanuvchi, jismoniy shaxslarga provayder xizmatlarini ko'rsatish va ulardan foydalanish to'g'risidagi shartnoma shartlarini o'z ichiga olgan, shartnoma kuchiga ega bo'lgan, www.st.uz manzilida joylashgan Provayderning rasmiy veb-saytida e'lon qilingan uning ilovalari;

Ofertani akseptlash (qabul qilish) – Abonent tomonidan “SHARQ TELEKOM” MChJ QK ofisida jismoniy shaxslarga Internet tarmog'ida xizmatlarni taqdim etishga doir ro'yxatdan o'tish blankasiga imzo chekish orqali ommaviy oferta shartlarini to'liq va so'zsiz qabul qilinishi.

II. Shartnomaning mavzusi

2.1. Provayder Abonentga uyda foydalanish uchun FTTx, GPON va ADSL texnologiyasidan foydalangan holda Internetga kirish xizmatlarini taqdim etadi, Abonent esa tanlangan tarif rejasiga muvofiq ushbu shartnoma shartlariga muvofiq ko'rsatilgan Xizmatlar uchun haq to'laydi va foydalanadi.

2.2. Ushbu shartnoma doirasida, Provayder, shuningdek, Abonentga uning iltimosiga binoan, Provayderning rasmiy veb-saytida e'lon qilingan xizmatlar uchun Narxlar ro'yxatiga ko'ra sanab o'tilgan va tariflanadigan qo'shimcha xizmatlarni taqdim etadi.

III. Xizmatlar uchun to'lov va ularni ko'rsatish tartibi

3.1. Abonent Internet tarmog'ida xizmatlarni taqdim etishga doir Shartnomaning ro'yxat olish blankasida ko'rsatilgan tanlangan tarif rejasiga muvofiq Provayderning xizmatlariga haq to'laydi.

3.2. Barcha tariflar milliy valyuta - "so'm"da ko'rsatilgan va to'lov vaqtida amalda bo'lgan barcha soliq va yig'imlarni o'z ichiga oladi. Xizmatlarning haqini to'lash joylari va usullari Provayderning rasmiy veb-saytida ko'rsatilgan.

3.3. Ulanishning birinchi oyida abonent to'lovi xizmatdan foydalanilgan kundan boshlab oy oxirigacha qolgan kalendar kunlarning haqiqiy sonidan kelib chiqib hisoblanadi. Provayder qolgan summani keyingi oy uchun oylik abonent to'lovining qisman to'lovi sifatida Abonentning Shaxsiy hisobraqamiga o'tkazadi.

3.3.1 Ro'yxatdan o'tish to'lovi provayder tarmog'iga dastlabki ulanishda foydalanilgan ish va materiallar uchun bir martalik to'lov hisoblanadi. Ro'yxatdan o'tish to'lovi 50 000 so'm bo'lib, unga kabelni 100 metrqa qadar tortib borish kiradi, har bir keyingi metr uchun 2 000 so'mdan to'lanadi. Shartnoma bekor qilingandan so'ng, Provayder Abonent tomonidan to'langan ro'yxatga olish to'lovining miqdoridan qat'i nazar, barcha sarflangan materiallarni qaytarishga haqli.

3.4. Ulangandan keyin keyingi oylar uchun abonent to'lovi ushbu Shartnomaning amal qilish muddati davomida tanlangan tarif rejasi bo'yicha to'lov amalga oshirilgan oying birinchi kunigacha 100% oldindan to'lov sifatida to'lanadi.

3.5. Abonentning Shaxsiy hisobraqamida pul tugasa, Provayder Xizmatga kirishni bloklaydi. Abonentning Xizmatga kirishi faqat Abonent depozitida mablag' mavjud bo'lganda, ya'ni, ijobiy balansda taqdim etiladi.

3.6. Abonent kirish bloklangan kundan boshlab bir kalendar oy ichida abonent to'lovini to'lamagan bo'lsa, u holda Provayder Shartnomani bir tomonlama bekor qilishga yoki Abonentni tarmoqdan uzib qo'yishga haqli bo'ladi. Abonent uzilgan kundan boshlab 30 (o'ttiz) kundan kechiktirmay Provayder bilan barcha o'zaro hisob-kitoblarni amalga oshirishi shart. Abonent Provayder tarmog'idan uzilgan bo'lsa, faqat Provayder ofisiga murojaat qilish orqali ulanish mumkin bo'ladi. Buning uchun qayta ulanish uchun ariza yozish va jarima to'lash lozim. Qayta ulash uchun jarima narxi 20 000 (yigirma ming) so'mni tashkil etadi.

3.7. Shartnoma 6.2, 6.3. bandlariga muvofiq muddatidan oldin bekor qilingan taqdirda, joriy oy uchun avvaldan to'langan abonent to'lovi Abonentga o'zaro hisob-kitoblarni kelishish to'g'risidagi imzolangan ikki tomonlama dalolatnomaga muvofiq, shuningdek, amalga oshirilgan to'lovni tasdiqlash (chek, kvitansiya) mavjud bo'lsa ushbu Shartnoma bekor qilingan sanagacha bo'lgan davrga to'g'ri keladigan qismi chegirib tashlanib qaytariladi.

3.8. Xizmatdan foydalanishning boshlanish sanasi - Abonentni faollashtirish – birinchi muvaffaqiyatli kirish hisoblanadi.

3.9. Abonent hisobot oyidan keyingi oyning birinchi 5 (besh) kalendar kuni ichida asoslantirilgan yozma da'vo arizasi bilan murojaat qilmasa, Provayder tomonidan Abonentga ko'rsatilgan xizmatlar hisobot oyining oxirgi kunida tegishli tartibda taqdim etilgan va qabul qilingan hisoblanadi.

3.10. Abonentning tarif rejasi oyning 1 (birinchi) kunigacha o'zgartirilishi mumkin. Tarif rejasini o'zgartirish Shaxsiy kabinetda yoki Abonentning o'tgan oy tugashiga kamida 5 (besh) kun qolganida Provayder ofisiga yozma arizasi asosida amalga oshirilishi mumkin.

3.11. Tariflanuvchi trafik hajmi kiruvchi yoki chiquvchi trafikning eng katta hajmidan kelib chiqqan holda hisobga olinadi.

3.12. Limitdan oshgan trafik uchun Abonent tomonidan kiritilgan depozit va oyning oxirgi kunidagi haqiqiy iste'mol miqdori o'rtasidagi ijobiy qoldiq keyingi kalendar oyi uchun abonent to'lovi sifatida hisobga olinadi.

3.13. Agar Abonent Xizmatlarni to'xtatib qo'yishi kerak bo'lsa, u qo'shimcha "Rezervlash" xizmatiga buyurtma berishi mumkin. Ushbu xizmat Abonentga rezervlash davrida port va uning ma'lumotlarini Provayder ma'lumotlar bazasida saqlagan holda Xizmatdan foydalanishni to'xtatib qo'yish imkonini beradi. Maksimal rezervlash muddati 3 (uch) oygacha. Belgilangan rezervlash qilish muddati tugagach, Abonent rezervlashdan ilgari amaldagi tarif rejasiga avtomatik ravishda qaytariladi. Rezervlash xizmatini Shaxsiy kabinetda yoki Abonentning provayder ofisida oldingi oy tugashidan 5 (besh) kun oldin bergan yozma arizasi asosida faollashtirilishi mumkin. "Rezervlash" xizmati uchun to'lov Provayderning rasmiy veb-saytida joylashtirilgan tariflar bo'yicha har bir rezervlanadigan oyning 1 (birinchi) kunigacha amalga oshiriladi.

3.14. Hukumat aholiga internet xizmatlarini maxsus shartlarda ko'rsatish to'g'risida muayyan qarorlar qabul qilgan hollarda, masalan, ma'lum bir vaqtda Internet xizmatidan foydalanishni cheklamagan holda, Provayder hukumat qarorida belgilangan muddatga qadar ushbu davrdagi xizmat uchun to'lovni kechiktirish bilan taqdim etadi. Abonent, o'z navbatida, xizmatlar haqini o'z vaqtida to'lash bo'yicha barcha choralarni ko'rish, hukumat qarorida ko'rsatilgan holatlar tufayli o'z vaqtida to'lovni amalga oshirishning imkoni bo'lmagan hollarda esa, xizmat haqini hukumat qarorida belgilangan muddatning amal qilish muddati tugaganidan keyin o'n kun ichida to'lash majburiyatini oladi.

IV. Taraflarning huquq va majburiyatlari

4.1. Provayder quyidagi majburiyatlarni zimmasiga oladi:

4.1.1. Shartnoma tuzilgan va barcha zarur hujjatlar Provayderga taqdim etilgan

kundan boshlab 5 (besh) ish kuni ichida Abonentni ulash.

4.1.2. Abonentga dinamik, Internet tarmog'ida ishlash uchun haqiqiy IP-manzilidan foydalangan holda va ushbu shartnomada ko'rsatilgan shartlarga muvofiq Internetga kirish xizmatlarini taqdim etish.

4.1.3. Abonentni Shaxsiy kabinet sahifasiga o'tkazish orqali Abonentni tanlangan tarif rejasiga muvofiq trafik hajmi tugaganligi to'g'risida xabardor qiling. Shu bilan birga, xizmatdan keyingi foydalanish uchun Abonent limitdan ortiq trafikdan foydalanishga roziligini tasdiqlashi lozim.

4.1.4. Abonentni Xizmatlarni ko'rsatishning normal rejimining buzilishiga olib kelishi mumkin bo'lgan Provayderning rasmiy veb-saytida profilaktik va rejali ta'mirlash ishlarining boshlanish sanalari va davomiyligi to'g'risida xabardor qilish.

4.1.5. Abonentga texnik qo'llab-quvvatlash xizmatidan bepul telefon maslahatlarini olish imkoniyatini taqdim etish.

4.2. Provayder quyidagilarga haqli:

4.2.1. Abonentning texnik qo'llab-quvvatlash imkoni mavjud bo'lmaganda bir martalik to'lovni, shuningdek, xizmatlar uchun abonent to'lovini 100% oldindan to'lanmaganda xizmatlarni taqdim etishdan bosh tortish.

4.2.2. Agar ulanish uchun berilgan arizada, shuningdek, Abonent tomonidan taqdim etilgan ulanish uchun zarur bo'lgan barcha hujjatlarda noto'g'ri ma'lumotlar mavjud bo'lsa, Abonentga ulanish ishlarini bajarish va Xizmatlarni taqdim etishni bir tomonlama rad etish.

4.2.3. Bir tomonlama tartibda amaldagi tariflarni o'zgartirish va yangilarini joriy etish, ular to'g'risida Abonentni joriy etilishidan 10 (O'n) kun oldin Provayderning rasmiy veb-saytida ma'lumot joylashtirish orqali xabardor qilish.

4.2.4. Quyidagi hollarda xizmatlar ko'rsatishni to'xtatish va shartnomani bir tomonlama bekor qilish:

– Abonent tomonidan ushbu Shartnoma va uning ajralmas qismi bo'lgan uning ilovalarning shartlari buzilishi;

– Abonentning Provayder ishida uzilishlarga olib kelgan har qanday harakatlari;

– shartnomada belgilangan muddatlarda ko'rsatilgan xizmatlar uchun to'lovning yo'qligi;

– umumiy foydalanish nuqtalarini ("Internet-klublar", "Internet-kafelar", har qanday o'quv-ta'lim markazlari) tashkil etishda Xizmatdan foydalanish;

– olinayotgan xizmatlardan noqonuniy yoki tijorat maqsadlarida foydalanish;

– Abonentning tarmoq resurslariga ruxsatsiz kirishga va undan keyin foydalanishga qaratilgan harakatlari.

– abonentga keyingi xizmat ko'rsatish uchun texnik imkoniyatlarning yo'qligi

4.2.5. Tarqatilishi O'zbekiston Respublikasi qonunchiligiga zid bo'lgan har qanday axborotni uzatishni rad etish.

4.2.6. Abonentni ulashda Provayder o'zining kommutatsiya va boshqa uskunalari o'rnatgan bo'lsa, Provayder ushbu uskunadan boshqa abonentlarni o'z tarmog'iga ulash va/yoki ma'lum ishlarni (uskunani ko'chirish, profilaktik xizmat ko'rsatish va tarmoqning sifatli ishlashi uchun zarur bo'lgan boshqa ishlarni) Abonentni oldindan - 1 ish kunidan oldin xabardor qilish va Abonent hududiga va ushbu uskuna o'rnatilgan binolarga kirishni so'ragan holda bajarishga haqli. Xabarnoma provayderning vakolatli shaxslari tomonidan bajariladigan ish sanasi va vaqti ko'rsatilgan holda yozma yoki og'zaki tarzda yetkazilishi mumkin.

4.3. Abonent quyidagi majburiyatlarni zimmasiga oladi:

4.3.1. Ushbu shartnomada belgilangan muddatlarda ko'rsatilgan xizmatlar uchun haq to'lash.

4.3.2. Aloqa kanallari va vositalaridan pornografik mahsulotlar va boshqa noqonuniy

ma'lumotlarni, shuningdek jamiyat va davlatga zarar yetkazuvchi ma'lumotlarni tarqatishda foydalanmaslik.

4.3.3. Taraflar o'rtasida kelishmovchiliklar yuzaga kelmasligi uchun Abonent xo'jalik yurituvchi sub'ekt (yuridik shaxs) sifatida, shuningdek, istalgan boshqa noma'lum shaxslar sifatida o'ziga tegishli bo'lgan Internet-resurslardan foydalanmaslik uchun to'liq javobgarlikni o'z zimmasiga oladi. Proвайder tomonidan ushbu qoidabuzarlik aniqlangan taqdirda, Abonentga yuridik shaxsning tarif rejasi bo'yicha olinmagan foydaning to'liq miqdorini to'lash talabi qo'yiladi. Ushbu miqdor taraflar o'rtasida shartnoma tuzilgan kundan boshlab hisoblanadi.

4.4. Abonent quyidagilarga haqli

4.4.1. Xizmatlardan foydalanish bilan bog'liq savollar yuzaga kelgan taqdirda Proвайderning 24 soatlik texnik qo'llab-quvvatlash xizmatiga (+99878) 113-08-08 raqami orqali murojaat qilib, maslahat va texnik yordamdan foydalanish.

4.4.2. Proвайderdan ko'rsatilgan xizmatlar va shaxsiy hisobraqamdagi mablag'lar qoldig'i to'g'risida ma'lumot olish.

4.4.3. Proвайderga da'vo taqdim etish.

V. Taraflarning javobgarligi

5.1. Operator tomonidan ushbu shartnomaning 4.1.4-bandi buzilgan taqdirda, Abonent xizmatlar ko'rsatishda uzilishlarning har bir to'liq soati uchun oylik abonent to'lovining 1/720 qismi (lekin oylik abonent to'lovi miqdoridan ko'p bo'lmagan) miqdorida xizmatlar ko'rsatishdagi uzilish davri uchun kompensatsiya talab qilishga haqli.

5.2. Operatorning javobgarligini cheklash:

5.2.1. Proвайder Internetga kirish xizmatlarini taqdim eta olmasligi uchun quyidagi sabablarga ko'ra javobgar hisoblanmaydi:

- Abonent Proвайderning uzelig a ulanishni o'rnatadigan aloqa liniyalarining sifati;
- provayder va abonent tarmog'iga kiritilgan tashqi signal manbalarining shovqinlarining salbiy ta'siri natijasida aloqa sifatining ehtimoliy yomonlashuvi;
 - uchinchi shaxslar tomonidan yetkazib berilgan va Proвайder xizmati bilan birgalikda foydalaniladigan Abonent uskunasi yoki dasturiy ta'minotining ishlamay qolishi;
 - Abonent tomonidan ushbu Shartnoma va ilovalarda belgilangan shartlarning buzilishi.

5.3. Proвайder Internetning alohida segmentlarining normal ishlashi va mavjudligi uchun javobgar emas. Proвайder Internet orqali vaqtincha yoki doimiy ravishda mavjud bo'lmagan shaxslar yoki serverlar bilan ma'lumot almashish imkoniyatini kafolatlamaydi.

5.4. Abonent "SHARQ TELEKOM" MChJ QK kompaniyasi tarmog'i va Internet tarmog'ida o'zi olgan materiallar, ma'lumotlar, reklama, tovar va xizmatlardan foydalanish bilan bog'liq mustaqil javobgarlik va tavakkalchiliklarni o'z zimmasiga oladi.

5.5. Proвайder abonent tomonidan autentifikatsiya ma'lumotlarini yo'qotishi, shuningdek, bunday yo'qotishning mumkin bo'lgan keyingi oqibatlari uchun javobgar bo'lmaydi.

5.6. Abonent Xizmatdan foydalanish uchun to'liq javobgarlikni o'z zimmasiga oladi.

VI. Shartnomaning amal qilish muddati va uni bekor qilish tartibi

6.1. Ushbu Shartnoma ro'yxatga olish blankasi imzolangan paytdan boshlab kuchga kiradi va Taraflardan biri uni ushbu Shartnomaning 6.2-bandiga muvofiq uni bekor qilishni talab qilgunga qadar amal qiladi.

6.2. Ushbu Shartnoma Taraflardan biri ikkinchi Tarafni bekor qilish kutilgan

sanasidan 10 (o'n) kun oldin yozma ravishda xabardor qilgan holda bir tomonlama tartibda bekor qilinishi mumkin.

6.3. Shartnoma 4.2.4-bandga muvofiq Proвайder tomonidan bir tomonlama tartibda bekor qilinishi mumkin. Shu bilan birga, Abonent yuzaga kelgan qarzdorlikni to'lashdan ozod etilmaydi.

6.4. Shartnoma uning bo'yicha barcha hisob-kitoblar amalda yakunlangan paytdan boshlab bekor qilingan hisoblanadi.

6.5. Proвайder ushbu Shartnoma qoidalarini o'zgartirishga, yangilarini qabul qilishga yoki mavjud qoidalarni o'zgartirishga, Proвайderning rasmiy veb-saytida bunday o'zgarishlar to'g'risidagi bildirishnomalarni o'zgartirishlar kuchga kirishidan kamida 10 (o'n) kun oldin joylashtirgan holda haqli.

6.6. Abonent Proвайderning rasmiy veb-saytidagi o'zgarishlarni muntazam ravishda tekshirish uchun mas'uldir. Shartnoma va uning ilovalarining amaldagi qoidalariga kiritilgan o'zgartirishlar to'g'risida xabar berilgandan keyin 10 (o'n) kun ichida xizmatlardan foydalanishni davom ettirish ushbu qoidalarga so'zsiz qo'shilish qilish va ularga rozlik deb hisoblanadi.

6.8. Proвайder shartnomani bekor qilish to'g'risida uchinchi shaxslarni xabardor qilish yoki xabardor qilmaslik va bunday ogohlantirish yoki ogohlantirilmaslik natijasida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan oqibatlar uchun javobgar emas.

6.9. Shartnoma bekor qilingandan so'ng, Proвайder o'zining kommutatsiya yoki boshqa uskunasini (agar u o'rnatilgan bo'lsa) qaytarishga haqli. Qaytarish Abonent tomonidan besh ish kunidan kechiktirmay amalga oshirilishi lozim.

6.10. Shartnomani bekor qilish va xizmat ko'rsatishni Proвайder tizimidan uzib qo'yish Abonentdan uzilish to'g'risidagi yozma ariza olingan kundan boshlab o'n ish kuni ichida amalga oshiriladi.

VII. Fors-major

7.1. Taraflar ushbu Shartnoma bo'yicha majburiyatlarning bajarilmaganligi yoki lozim darajada bajarilmaganligi uchun, bu holat ushbu Shartnoma tuzilgandan keyin yuzaga kelgan, Taraflar oldindan ko'ra olmaydigan va oqilona choralar bilan oldini olishi mumkin bo'lmagan favqulodda tushadigan hodisalar yengib bo'lmaydigan kuch (fors-majior) natijasida yuzaga kelgani hamda Taraflar o'z majburiyatlarini tegishli barcha bajarish uchun o'zlariga bog'liq barcha mumkin bo'lgan chora-tadbirlarni ko'rishganini isbotlansa, javobgar bo'lmaydi.

VIII. Nizolarni hal qilish

8.1. Ushbu Shartnomani bajarish jarayonida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan nizolar va kelishmovchiliklarni Taraflar imkon qadar o'zaro muzokaralar va maslahatlashuvlar, jumladan, tartibga solishning da'vo taqdim etish tartibi orqali hal qilishga intiladi.

8.2. Taraflar o'rtasida o'zaro kelishuvga erishilmagan hollarda, kelib chiqqan nizo O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlarida belgilangan O'zbekiston Respublikasining tegishli sudida ko'rib chiqiladi.

8.3. Da'volarni taqdim etish tartibi.

8.3.1. Da'vo Xizmat taqdim etilgan yoki rad etilgan kundan boshlab 5 (besh) kun ichida berilishi mumkin.

8.3.2. Da'vo Proвайder tomonidan ro'yxatga olinishi va 30 (o'ttiz) kun ichida ko'rib chiqilishi lozim.

8.3.3. Da'voda Abonentning to'liq ismi-sharifi, login, shuningdek, javob yuborish manzili bo'lishi lozim. Ushbu ma'lumotni taqdim etmasdan, Proвайder da'voni ko'rib

chiqish uchun qabul qilishni rad etishga haqli.

8.3.4. Da'voda Abonent aniq qoidabuzarliklar va ular sodir etilgan vaqtni ko'rsatishi lozim.

8.4. Da'volarni tekshirishda Provayder quyidagilarni aniqlaydi:

8.4.1. Xizmatni taqdim etmaslik yoki tegishlicha taqdim etmaslik fakti provayderning o'z ma'lumotlari, jumladan, xizmatlar taqdim etilmagani yoki tegishlicha taqdim etilmaganiga sabab hisoblanuvchi taqdim etilayotgan xizmatlar hajmini qayd qilish tizimlarining ko'rsatkichlari bilan tasdiqlanishi.

IX. Yakuniy qoidalar

9.1. Ushbu Shartnomada nazarda tutilmagan barcha masalalarda Taraflar O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligiga amal qiladilar.

9.2. Abonent autentifikatsiya ma'lumotlarini yo'qotsa, ularni tiklash/o'zgartirish uchun yozma ko'rinishda ariza berishi lozim. Arizada Abonent o'zining to'liq ismi-sharifini, loginini yoki krossirovka raqamini ko'rsatishi lozim.

<p>«PROVAYDER» «SHARQ TELEKOM» MChJ QK Manzili: Toshkent shahri, Shayxantoxur tumani, Navoiy ko'chasi, 31-uy. h/r: 20214 000 204 118 577 001 Bank: ASIA ALLIANCE BANK MFO: 01095 STIR: 203608943 OKED: 61100 Tel.: +998-78-113-00-00</p>	
--	--

**Service Level Agreement (SLA) xizmat ko'rsatish darajasi to'g'risida Kelishuv
"SHARQ TELEKOM" MChJ QK TARMOG'I ORQALI INTERNET TARMOG'IGA
KIRISH XIZMATLARINI KO'RSATISHGA DOIR»**

1. KELISHUVNING PREDMETI

Ushbu xizmat ko'rsatish darajasi to'g'risida Kelishuv (Service Level Agreement –SLA):

- Xizmat ko'rsatishning sifat darajalarini belgilaydi;
- sifat parametrlarini va ushbu parametrlarning kafolatlangan chegara qiymatlarini belgilaydi.

"SHARQ TELEKOM" MChJ QKning Internetga ulanish xizmati o'zining xususiyatlariga ko'ra provayderning ma'lumotlarni paketli uzatish tarmoqlari resurslaridan foydalangan holda real vaqt rejimida Abonentlarga hududiy tarqoq foydalanuvchilarga ovozli ma'lumot almashish imkoniyatini taqdim etish xizmatlarini ko'rsatish uchun mo'ljallanmagan (Provayder zarur texnik parametrlarga rioya etilishini kafolatlamaydi).

Agar haqiqatda o'lchangan va hisoblangan parametrlar kafolatlangan chegara qiymatlari bilan belgilangan diapazonlarga mos kelmasa, xizmat kafolatlangan sifat darajasiga mos kelmaydi deb hisoblanadi.

2. XIZMATNING FOYDALANISHGA OCHIQLIGI

Xizmat sutkada 24 (yigirma to'rt) soat uzluksiz, har kuni, ko'rsatiladi, provayder tomonida ham, Abonent tomonida ham zarur profilaktik (rejali, rejadan tashqari) va avariya yiv ta'mirlash (tiklash) ishlarini bajarish hollari bundan mustasno.

Agar ushbu SLA da ko'rsatilgan ekspluatatsiya ko'rsatkichlari Provayder tomonidan kafolatlangan parametrlarga mos kelsa, xizmat to'liq hajmda foydalanishga ochiq hisoblanadi.

Xizmatning foydalanishga ochiqligi (SA - Service Availability) - Xizmat foydalanish uchun ochiq bo'lgan hisobot oyidagi daqiqalar sonining hisobot oyidagi umumiy daqiqalar soniga foizda ifodalangan nisbati.

Provayder o'z majburiyatlarini to'liq bajarish sharti bilan o'z tarmog'ida Xizmatning foydalanish uchun ochiqligini (SA) kamida 99% kafolatlaydi, bu har bir oyda jami Xizmatning foydalanishga uzog'i bilan 24 soatdan ortiq vaqtdan ortmagan muddatda yopiq bo'lishini anglatadi.

3. XIZMATNING PARAMETRLARI

Provayder "SHARQ TELEKOM" MChJ QK tarmog'i orqali Internet tarmog'iga kirish xizmatlarining quyidagi me'yoriy parametrlarini kafolatlaydi:

– Provayderning magistral tarmog'idagi har qanday ikkita marshrutizator o'rtasida o'rtacha oylik aylanma tarmoq kechikishi (Round Trip Delay) - 250 ms dan oshmaydi;
– provayder routerining Abonentga chiqishida yo'qolgan paketlar (Packet Loss) - 5% dan ko'p emas, ulanish portidan bir zumda foydalanish qiymati bilan - 80% dan ko'p emas.

Xizmat ko'rsatish parametrlarini aniqlash va o'lchash uchun quyidagi qoidalar qo'llaniladi: barcha parametrlar Provayderning javobgarligi sohasida o'lchanadi;

– Abonent routerida yo'qolgan paketlar va Provayder routeridagi portdan Abonent

uskunasigacha bo'lgan bo'limdagi tarmoq kechikishlari hisobga olinmaydi;
- tarmoq kechikishlari maksimal hajmi 128 bayt bo'lgan paketlar uchun o'lchanadi.

4. OPERATORNING JAVOBGARLIGI SOHASI

Provayder o'zining javobgarligi sohasi doirasida bo'lmagan, shuningdek, "Uztelekom" AK MSPK tomonida sodir bo'lgan uzilishlar uchun, bunday uzilishlar sabablaridan va Xizmatlarni taqdim etishda uzilishlar qancha davom etishidan qat'i nazar xizmatlarni ko'rsatishdagi uzilishlar uchun Abonent oldida javobgar bo'lmaydi.

Provayderning javobgarligi sohasiga uzellarni va ularni bog'lovchi magistral kanallarni o'z ichiga olgan butun IP tarmog'i kiradi. Abonent tomonida Provayderning javobgarligi sohasi Abonent uskunasi Provayder uskunasi ulanish chegarasida tugaydi.

Provayder o'z boshqaruvi ostida bo'lmagan xostlar va tarmoqlarning mavjudligiga kafolat bermaydi.

5. XIZMATNI FOYDALANISH UCHUN OCHIQLIGI DARAJALARI

5.1. Foydalanishga to'liq ochiq bo'lgan xizmat ta'rifi

Abonent muayyan parametrlar doirasida Xizmatdan to'liq hajmda foydalana olsa, Internet tarmog'iga kirish xizmati "Foydalanishga to'liq ochiq" hisoblanadi (ushbu Kelishuvning 3-bo'limiga qarang).

5.2. Foydalanishga qisman ochiq bo'lgan xizmat ta'rifi

Abonent xizmatda belgilangan imkoniyatlardan foydalana olsa, lekin quyidagi shartlardan biri yuzaga kelsa, xizmat «Foydalanishga qisman ochiq» hisoblanadi:

- tarmoqning o'rtacha oylik kechikishi 250 ms dan oshadi;
- yo'qolgan paketlarning o'rtacha oylik qiymati 5% dan oshadi.

5.3. Xizmatdan foydalanish butunlay yopiqligini ta'rifi

“Xizmatdan foydalanish butunlay yopiqligi” – provayder xizmatlarining uzluksiz ravishda 15 (o'n besh) daqiqadan ko'proq vaqt davomida ishlamay qolishi natijasida Abonent IP-paketlarni uzatishi yoki qabul qilishi imkoni bo'lmagan holat, ham Provayder tomonida, ham “O'ztelekom” AK MSPK tomonida profilaktik (rejali/rejadan tashqari) ishlar bilan bog'liq xizmatning uzilishlari bundan mustasno.

Ushbu Kelishuvning 5.2. va 5.3-bandlarida tavsiflangan Xizmat holati Abonentning "Nosozlik to'g'risida bildirishnoma" ni ochish uchun Provayderning Tijorat departamenti mas'ul menejeriga aloqa telefon raqamlari va elektron pochta orqali yoki Texnik qo'llab-quvvatlash xizmatiga murojaat qilish uchun asos hisoblanadi.

6. REJALI, REJADAN TASHQARI VA AVARIYAVIY TA'MIR ISHLARI

6.1. Rejali ta'mirlash ishlari

Provayder rejali ravishda profilaktik o'lchovlarni, ta'mirlash va sozlash ishlarini, tarmoq yoki tarmoq uskunasi texnik xizmat ko'rsatish, modernizatsiya qilish yoki takomillashtirishni amalga oshirishi mumkin. Ushbu ishlar rejalashtirilgan ta'mirlash ishlari sifatida belgilanadi va Xizmatni taqdim etishda uzilishlarga olib kelishi mumkin.

Rejali ta'mirlash ishlari tufayli Xizmatlarning ishlashidagi vaqtinchalik uzilishlar foydalanish uchun yopiqlik deb hisoblanmaydi va Abonentning to'lovni qayta hisob-kitob qilish bo'yicha o'z huquqlarini talab qilishiga asos bo'lmaydi.

Rejalashtirilgan ta'mirlash ishlari, imkon qamdar, ushbu Kelishuvning 6.4-bandida ko'rsatilgan vaqt oralig'ida amalga oshiriladi.

6.2. Rejadan tashqari ta'mirlash ishlari

Bular sirasiga Proвайder tarmog'ida rejadan tashqari o'lovlar, ta'mirlash va sozlash ishlarini olib borish (masalan, xizmatning avariya oldingi holati) zarur bo'lgan holatlar kiradi, buning natijasida taqdim etilayotgan Xizmat sifati vaqtincha yomonlashishi yoki to'liq to'xtatilishi mumkin.

Rejadan tashqari ta'mirlash tufayli Xizmatlarning ishlashidagi vaqtinchalik uzilishlar nosozlik yoki foydalanish uchun yopiqlik deb hisoblanmaydi va Abonentning to'lovni qayta hisob-kitob qilish bo'yicha o'z huquqlarini talab qilishiga asos bo'lmaydi. Rejadan tashqari ta'mirlash ishlari, imkon qamdar, ushbu Kelishuvning 6.4-bandida ko'rsatilgan vaqt oralig'ida amalga oshiriladi.

6.3. Rejali va rejadan tashqari ta'mirlash to'g'risida xabar berish

Proвайder Abonentni Xizmat faoliyatida uzilishlarga olib kelishi mumkin bo'lgan rejalashtirilgan ta'mirlash ishlari to'g'risida ish boshlanishidan kamida 2 (ikki) ish kuni oldin xabardor qilishi shart.

Proвайder Abonentni Xizmat faoliyatida uzilishlarga olib kelishi mumkin bo'lgan rejadan tashqari ta'mirlash ishlari to'g'risida ish boshlanishidan kamida 1 (bir) kun oldin xabardor qilishi shart. Ish Abonentning iltimosiga binoan amalga oshirilgan holatlar, shuningdek Proвайder belgilangan muddatga rioya qiolmagan holatlar bundan mustasno.

6.4. Rejali va rejadan tashqari ta'mirlash ishlari uchun nazarda tutilgan vaqt oralig'i, texnik imkon bo'lsa, rejali yoki rejadan tashqari ta'mirlash ishlari uchun ajratiladigan soat 13:00 dan 14:00 gacha va 21:00 dan 06:00 gacha (Toshkent vaqti bilan) vaqt oralig'ida amalga oshiriladi.

6.5. Avariya ta'mirlash ishlari

Avariya - Xizmatning ko'rsatilishi ta'minlanadigan uskunaning rejimi va (yoki) ish sharoitlarining buzilishi natijasida nazorat qilish uchun tanlangan sifat parametrlari belgilangan chegaralardan chiqib oshib ketgan holatdir.

Avariya ta'mirlash va tiklash ishlari Xizmatlarni ko'rsatishda davriy uzilishlar qayd etilganda, taqdim etilayotgan Xizmatning sifat parametrlarining yomonlashuvi aniqlanganda yoki keyinchalik avariya holatiga yoki nosozlik tufayli uning taqdim etilishi to'liq to'xtatilishiga olib kelishi mumkin sifat ko'rsatkichlarining sezilarli darajada yomonlashishi aniqlanganda amalga oshiriladi.

Ikki (2) soatdan ortiq bo'lmagan avariya ta'mirlash ishlari natijasida kelib chiqqan xizmat ko'rsatishdagi uzilishlar nosozlik yoki foydalanish uchun yopiqlik deb hisoblanmaydi va Abonentga kompensatsiya olish huquqini talab qilish uchun asos bo'lmaydi.

Bunday ishlar o'tkazilishi to'g'risida Abonent so'rov bo'yicha imkon qadar tezroq xabardor qilinadi. Ishning o'zi, imkon qadar, Abonentga eng kam yo'qotishga olib kelishi mumkin bo'lgan vaqtda rejalashtiriladi.

6.6. Rezervlash

Har qanday rejali, rejadan tashqari yoki avariya ta'mirlash ishlari bajarishda Proвайder, imkon qadar, zaxira uskunasi o'tish va/yoki bunday ishlarni amalga oshirish davrida vaqtinchalik aylanma yo'llarni tashkil qilish orqali taqdim etilayotgan Xizmat sifatining kafolatlangan darajasini saqlab qolish uchun maksimal choralarni ko'radi.