

**“УТВЕРЖДАЮ”**

**Заместитель председателя Государственного  
комитета связи, информатизации  
и телекоммуникационных технологий  
Республики Узбекистан**



**Ш. Шерматов**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 г.

**Регламент прием заявлений на услугу размещение физических серверов  
(Colocation)**

**1. Описание услуги**

**1.1. Наименование услуги**

Прием заявлений на услугу размещения физических серверов (Colocation)

**1.2. Результат услуги**

Предоставление услуги размещения физических серверов (Colocation) для пользователей.

**1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков**

Филиала «БРМ» АК «Узбектелеком».

Юридический адрес:

Республика Узбекистан, г. Ташкент ул. Бунёдкор 8А

Официальный сайт [www.brm.uz](http://www.brm.uz).

**1.4. Правовые основания**

«Правила оказания услуг сети передачи данных, в том числе Интернет » 05.10.2004 г. за №1417 (приказ генерального директора УзАСИ от 25.08.2004г. N 285)

**1.5. Получатели услуги**

Юридические лица

**1.6. Срок подачи запроса**

Постоянно

**1.7. Срок исполнения**

Заявка будет рассмотрена в течение 2-х дней после подачи заявки. При положительном решении с заявителем будет заключен договор и предоставлена услуги в течение 5 рабочих дней.

## 1.8. Срок выдачи подтверждения

В течение 2-х рабочих дней

## 2. Информирование получателей услуги

### 2.1. Состав и объем информации

- порядки и способы получения необходимых для заполнения бланков, порядок оплаты;
- процедуры получения услуги;
- сроки оказания услуги;
- о технической возможности предоставления услуги;
- о наличии регламента и способах ознакомления с регламентом (лицензия, публичная оферта).

### 2.2. Широкое информирование

Информирование пользование происходит посредством рекламы, письменным уведомлением, СМИ, телерадиовещания, сети Интернет ([www.brm.uz](http://www.brm.uz))

### 2.3. Информирование по запросу

Получатель услуги или его представитель имеет следующие возможности получения информации:

- личное обращение с 9-00 до 18-00 понедельник – пятница;
- письменное обращение в канцелярию (приёмную) филиала «БРМ» АК «Узбектелеком» с 9-00 до 18-00 по любым вопросам касающихся услуг телекоммуникации;
- по телефону 8(800) 202-00-00 в отдел технической поддержки - (круглосуточно);
- факс-получение (круглосуточно);
- электронная почта (круглосуточно).

### 2.4. Информирование в месте оказания услуги

Услуга оказывается в офисе филиала «БРМ» АК «Узбектелеком».

Адрес, ориентиры и контактные телефоны офиса филиала «БРМ» АК «Узбектелеком» можно узнать на официальном сайте по ссылке [www.brm.uz](http://www.brm.uz).

### 2.5. Используемые бланки (формы) документов

Бланки заявлений, договоров на оказание услуги предоставляются абоненту непосредственно из биллинговой системы Oasis.

## 3. Обслуживание

### 3.1. Время работы

В соответствии с утверждённым режимом работы филиала «БРМ» (понедельник-пятница с 9:00 до 18:00, выходной – суббота, воскресенье).

### 3.2. Условия ожидания

Живая очередь

## 4. Процедура оказания услуги

### 4.1. Необходимые документы

Для юридических лиц:

- письмо-заявка с печатью (либо на фирменном бланке) с подписью;
- копия паспорта учредителя или директора;
- гувохнома;

### 4.2. Платность услуги.

Услуги оплачиваются в соответствии с утвержденным преysкурантом тарифов и услуг.

### 4.3. Этапы оказания услуги

- Подача заявки;
- Определение технической возможности;
- Рассмотрение;
- Решение;
- Заключение договора;
- Получение услуги размещения физических серверов (Colocation);

### 4.4. Внутриведомственные процедуры оказания услуги

Внутриведомственные процедуры оказания услуг определены в пункте 4.3.

### 4.5. Основания отказа

Базовыми основаниями к отказу в оказании услуги являются:

- Услуга «Colocation» - оказывается абоненту оператором только при наличии технической возможности. Отсутствие технической возможности может служить основанием для отказа Абоненту в предоставлении услуги и заключении договора;
- несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение);
- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности.

## 5. Обеспечение качества

### 5.1. Параметры качества

Процент получателей, которые считают полученную информацию об услуге достаточно полной - не менее 40% (к 2013 году - не менее 60%), измеряется анкетированием посетителей в течение недели 2 раза в год.

Требования к качеству предоставляемых услуг установлены в приказе УзАПиТ №29 от 22.01.2001 г., RH45-039:2008, O'z DSt 1008:2001.

## 5.2. Обжалование некачественной услуги

При некачественной услуге пользователь может обратиться к руководству филиала «БРМ» АК «Узбектелеком» согласно установленному порядку обращение на некачественную услугу рассматриваются в соответствии с:

У 043:2005 «Инструкция о порядке рассмотрения, учета обращений и составления отчетности по ним в системе Узбекского агентства связи и информатизации»;

KSt 17820078-003: 2010 «Инструкция о порядке рассмотрения, учета обращений и составления отчетности по ним в системе АК «Узбектелеком»»;

KSt 17820078-010: 2012 «Система менеджмента качества. Процедура контроля качества предоставляемых услуг, управления несоответствующей продукцией/услугой в акционерной компании «Узбектелеком»».

«ВНЕСЕНО»

Генеральный директор  
АК «Узбектелеком»

А.А. Абдумуминов

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Начальник курирующего  
подразделения ГоскомСИТТ

Ю. Камалов

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Первый заместитель директора  
ГУП Центра «UZINFOCOM»

Г. Сайдалиев

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель директора ГУ Центра  
Развития системы «Электронное  
правительство»

С. Саидходжаев

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

Схема предоставления услуги подачи заявки на подключение услуги «Colocation»

