Layihə

İdarəetmə Sistemi vasitəsilə genişzolaqlı internet xidmətinin təşkili və daşınması Qaydası

1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Qaydalar "Telekommunikasiya haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 6.1.5-ci, 11.3-cü və 34.1.1-ci bəndlərinin icrasını təmin etmək məqsədilə hazırlanmışdır və genişzolaqlı internet xidmətinin təşkili və internet xidmətləri provayderləri (bundan sonra – provayder) arasında şəffaf və ədalətli rəqabət mühitinin formalaşdırılması, abunəçilər tərəfindən provayderin sərbəst seçimi ilə bağlı münasibətləri tənzimləyir.

1.2. Bu Qaydaların məqsədi qabaqcıl texnologiyaları tətbiq etməklə müraciətçilərin provayderin genişzolaqlı İnternet xidmətlərinə qoşulması və imtinası, internet xidmətlərinin daşınması məqsədilə bu xidmətləri göstərən provayderin dəyişdirilməsi ilə bağlı müraciətlərin qısa vaxt ərzində təmin etmək üçün lazımi prosedurları müəyyənləşdirmək, genişzolaqlı internet xidmətinin operativ, şəffaf və rahat şəkildə əldə olunmasına şərait yaratmaqdır.

1.3. Bu Qaydalar genişzolaqlı internet xidməti istifadəçilərinin istehlakçı hüquqlarının qorunmasını daha da gücləndirməyə, göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin artırılmasına xidmət edir.

1.4. Bu Qaydaların müddəalarından provayderə dair münasibətdən irəli gələn tələblər, hüquq və öhdəliklər yalnız genişzolaqlı internet xidmətləri göstərən provayderlərə şamil edilir.

1.5. Bu Qaydalarda aşağıdakı anlayışlardan istifadə edilmişdir:

1.5.1. genişzolaqlı internet xidməti - *Assimetrik Rəqəmli Abonent Xətti (ADSL)* texnologiyasından istifadə etməklə göstərilən internet xidmətləri.

1.5.2. müraciətçi – genişzolaqlı internet xidmətinin əldə edilməsi üçün provayderə müraciət etmiş şəxs;

1.5.3. abunəçi - provayderlə bağlanılmış müqavilə əsasında genişzolaqlı internet xidmətindən istifadə edən şəxs;

1.5.4. təchizatçı - genişzolaqlı internet xidmətinin göstərilməsini təmin edən operator və ya provayder;

1.5.5. operator – stasionar şəbəkə vasitəsilə simli rabitə xidmətini göstərən telekommunikasiya operatoru.

1.5.6. İdarəetmə Sistemi – internet xidmətinin təşkilinə dair operatorlara və təchizatçılara aid zəruri məlumatları özündə cəmləşdirən, aralarında məlumat mübadiləsini təşkil edən, genişzolaqlı internet xidməti ilə bağlı elektron müraciətlərin (sorğuların) qəbulunu və

avtomatlaşdırılmış qaydada emal edilməsini və emal məlumatlarını operatorlara, **təchizatçılara** və (və ya) abunəçiyə (müraciətçiyə) ötürülməsini təmin edən proqram-aparat kompleksi;

1.5.7. genişzolaqlı internet xidmətinin daşınması – müraciətə əsasən abunəçiyə genişzolaqlı internet xidmətini göstərən İdarəetmə Sistemi vasitəsilə dəyişdirilməsi prosesi;

1.5.8. texniki sifariş –müraciətçinin və ya abunəçinin müraciətinə əsasən İdarəetmə Sisteminin avtomatlaşdırılmış şəkildə formalaşdırdığı və icrası operator və **təchizatçı** tərəfindən təmin edilən elektron bildiriş.

1.5.9. port – təchizatçının şəbəkə avadanlığının (*Digital Subscriber Line Access Multiplexer*) abunəçi tərəfində yerləşən, genişzolaqlı internet xidmətinin göstərilməsi üçün abonentin telefon xəttinə qoşulan yarımkomplekti.

1.6. Bu Qaydalarda istifadə edilən digər anlayışlar "Telekommunikasiya haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununda (bundan sonra – Qanun) müəyyən edilən mənaları əks etdirir.

1.7. İdarəetmə Sisteminin yaradılması, idarə olunması və inkişafı Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyi (bundan sonra – İdarəetmə Sisteminin operatoru) tərəfindən təmin edilir.

1.8. Bu Qaydaların icrasını təmin etmək üçün Azərbaycan Respublikasının ərazisində fəaliyyət göstərən təchizatçılar İdarəetmə Sisteminə qoşulmalıdırlarlar.

2. İdarəetmə sisteminin operatorunun vəzifələri

2.1. Bu Qaydalarla müəyyən edilmiş məqsədlərin həyata keçirilməsi üçün İdarəetmə Sisteminin operatoru aşağıdakıları təmin edir:

2.1.1. İdarəetmə Sistemin yaradılması və dayanıqlı fəaliyyətinin təşkili;

2.1.2. sərbəst və rahat şəkildə istənilən təchizatçının genişzolaqlı internet xidmətinə qoşulmanı, təchizatçının dəyişdirilməsi və genişzolaqlı internet xidməti ilə bağlı digər hərəkətlərin həyata keçirilməsi üçün müraciətçilərin və abunəçilərin İdarəetmə Sisteminə müraciətini təmin edən elektron xidmətin yaradılması və "Elektron Hökumət" Portalına inteqrasiyası;

2.1.3. operatorların və təchizatçıların İdarəetmə Sisteminə qoşulmasının təşkili;

2.1.4. genişzolaqlı internet xidmətlərinə dair müraciətlərin müəyyən olunmuş qaydada və vaxt ərzində təmin olunmasına nəzarətin edilməsi;

2.1.5. idarəetmə sisteminə operatorlar və təchizatçılar tərəfindən yerləşdirilən məlumatların dəqiqliyinin yoxlanılması və məlumatların yenilənməsinə nəzarət olunması;

2.1.6. kommersiya sirrinin, o cümlədən konfidensial və fərdi məlumatların mühafizəsi;

2.2. İdarəetmə Sisteminin operatoru genişzolaqlı internet xidmətinin təşkili ilə bağlı operatorlara və təchizatçılara bərabərhüquqlu şərait yaratmalıdır.

2.3. İdarəetmə Sisteminin operatoru genişzolaqlı internet xidmətinin əldə olunmasına, daşınmasına, xidmətdən imtina edilməsinə və genişzolaqlı internet xidmətinin göstərilməsi ilə bağlı digər müraciətlərin (sifarişlərin) qəbul olunması və icrası barədə məlumatların müraciətçinin elektron ünvanına göndərilməsini təmin etməlidir.

3. İdarəetmə Sisteminin yaradılması və idarə edilməsi

3.1. İdarəetmə Sistemi aşağıdakı imkanlara malik olmalıdır:

3.1.1. operatorların və təchizatçıların İdarəetmə Sisteminə qoşulması üçün texniki imkanların yaradılması;

3.1.2. müraciətlərin emalı nəticəsində texniki sifarişlərin avtomatlaşdırılmış şəkildə formalaşmasını və təyinatı üzrə göndərilməsi;

3.1.3. texniki sifarişlərin icrasına nəzarət olunması;

3.1.4. təhlükəsiz şəraitdə məlumat mübadiləsinin aparılması;

3.1.5. aparılan əməliyyatlarının qeydə alınması (loqlaşdırılması), saxlanılması və arxivləşdirilməsi;

3.1.6. fərdi məlumatların mühafizəsinin texniki-texnoloji vasitələrlə təşkili;

3.1.7. şəxsiyyəti müəyyənləşdirən (identikləşdirən) texnologiyaları;

3.1.8. sistemin fasiləsiz və dayanıqlı işinin və ehtiyatlandırılmanın (back-up) təmini ;

3.1.9. genişzolaqlı internet xidmətinin təşkili üçün zəruri olan digər texnoloji vasitələr .

3.2. İdarəetmə Sistemin operatoru İdarəetmə Sistemində planlı profilaktika işlərinin aparılmasından 3 (üç) gün əvvəl, təcili işlərin görülməsi zərurəti zamanı isə dərhal (30 dəqiqə ərzində) bu barədə operatorları və təchizatçıları məlumatlandırmalıdır.

4. Genişzolaqlı internet xidmətinin göstərilməsi üçün operatorlara və təchizatçılara dair tələblər

4.1. Operatorlar və təchizatçılar genişzolaqlı internet xidmətinin təşkili ilə bağlı aşağıdakı məlumatların İdarəetmə Sistemində yerləşdirilməsini və ayda 1 dəfədən az olmayaraq zəruri məlumatların yenilənməsini təmin etməlidirlər:

4.1.1. Operatorlar:

4.1.1.1. stasionar şəbəkələrindəki telefon və birləşdirici rabitə xətləri, onların texniki göstəriciləri barədə məlumat;

4.1.1.2. nömrə resursları barədə, o cümlədən Avtomat Telefon Stansiyalarının (bundan sonra – ATS) tipi və montaj tutumuna dair məlumat;

4.1.1.3. stasionar şəbəkələrindən istifadə edən abunəçilər barədə məlumat (abunəçi kartotekası);

4.1.1.4. təchizatçıların şəbəkə avadanlığına qoşulan telefon xətləri haqqında məlumat;

4.1.1.5. genişzolaqlı internet xidmətinin təşkili üçün tələb olunan digər zəruri məlumatlar.

4.1.2. Təchizatçılar:

4.1.2.1. Təmsil olunduqları ATS-lər, ATS-lərdə yerləşən şəbəkə avadanlıqlarının tutumu, işlək vəziyyətdə olan, olmayan və boş yerləri (portları), portların sıra nömrələri, hər bir istifadə olunan porta qoşulmuş telefon xəttinin port nömrəsi ilə identifikasiyası barədə məlumat; genişzolaqlı internet xidmətləri göstərdikləri abonentlər haqqında məlumat;

4.1.2.2. növbəti qoşulmanı gözləyən portun sıra nömrə ardıcıllığını;

4.1.2.3. genişzolaqlı internet xidmətlərinin tariflərini;

4.1.2.4. modem qurğusunun konfiqurasiya parametrlərini.

4.1.2.5. genişzolaqlı internet xidmətlərinin göstərilməsi şərtlərini və digər zəruri məlumatları;

4.2. Məlumatların bilavasitə İdarəetmə sisteminə elektron şəkildə daxil edilməsi, dəyişdirilməsi və ya çıxarılması yalnız operatorun və (və ya) təchizatçının məsul şəxsi tərəfindən şəxsiyyəti müəyyənləşdirən (identikləşdirən) texnoloji vasitələrdən istifadə etməklə həyata keçirilməlidir.

4.3. Operatorlar və təchizatçılar bu Qaydalarla müəyyən edilmiş qaydada və müddətdə texniki sifarişlərin icrasını təmin etməlidirlər.

4.4. Təchizatçılar onlara məxsus internet informasiya ehtiyatlarında (saytlarında) genişzolaqlı internet xidmətinin təşkili üçün elektron xidməti yerləşdirməlidirlər.

4.5. Operator tərəfindən İdarəetmə Sisteminə qoşulan təchizatçılar üçün bərabərhüquqlu şəraitin yaradılması təmin edilməlidir.

5. Xidmətlərin təşkili və istifadəsi qaydası

5.1. Abunəçinin və (və ya) müraciətçinin internet şəbəkəsi üzərindən təchizatçının xidmətinə qoşulması, genişzolaqlı internet xidmətinin daşınması və xidmətlə bağlı digər hərəkətlər İdarəetmə Sisteminə müraciəti təmin edən elektron xidmət vasitəsilə həyata keçirilməlidir;

5.2. Elektron xidmət rahat istifadəçi interfeysinə malik olmalıdır və aşağıdakıları təmin etməlidir:

5.2.1. təchizatçının real vaxt rejimində (onlayn) seçilməsini;

5.2.2. genişzolaqlı internet xidmətinə qoşulmaq üçün müraciətin (sifarişin) qəbulunu;

5.2.3. genişzolaqlı internet xidmətinə qoşulmaq üçün texniki imkan barədə məlumatın əldə edilməsini;

5.2.4. genişzolaqlı internetin sürətinin seçilməsi və dəyişdirilməsi imkanını;

5.2.5. xidmət haqqının onlayn ödənilməsini;

5.2.6. genişzolaqlı internet xidmətindən imtina imkanını və digər məsələləri;

5.3. Müraciətçinin elektron xidmət vasitəsilə genişzolaqlı internet xidmətinə qoşulması aşağıdakı şəkildə təşkil olunur:

5.3.1. Müraciətçi elektron xidmətə daxil olduqda, daxilolma rekvizitlərinə əsasən Müraciətçinin telefon nömrəsi təyin edilir və telefon nömrəsinə uyğun olaraq boş işlək portu olan, internet xidməti təklif edən təchizatçılar İdarəetmə Sistemi tərəfindən müəyyənləşdirilib müraciətçiyə təqdim edilir. Müraciətçi bir neçə telefon nömrəsinə malik olduğu halda onların hər birinə uyğun internet xidmətini göstərən təchizatçıların siyahısı təqdim olunur.

5.3.2. Müraciətçi təqdim olunmuş siyahıdan istədiyi təchizatçını seçir.

5.3.3. Müraciətçi seçilmiş təchizatçının müqavilə şərtləri və tarifləri ilə tanış olduqdan sonra onları qəbul etdiyi halda təsdiqləyir və müvafiq internet xidmətinin sürətini seçir. Bunların əsasında İdarəetmə Sistemi tərəfindən xidmət haqqı formalaşdırılır və onun onlayn ödənilməsi imkanı təqdim edilir. Xidmət haqqı ödənildikdən sonra İdarəetmə Sistemi operatora texniki sifariş göndərilir və onun əsasında operator 4 (dörd) iş saatı ərzində onu icra edib bu barədə qeydləri İdarəetmə Sisteminin müvafiq bölməsinə daxil edir.

5.3.4. İdarəetmə Sistemi operatorun qeydləri əsasında aidiyyəti təchizatçıya texniki sifariş formalaşdırıb göndərir və ona müvafiq olaraq təchizatçı 1 (bir) iş saatı ərzində müraciətçinin internet xidmətindən istifadəsi üçün qoşulmanı təmin edir.

5.3.5. Təchizatçı tərəfindən icranın nəticələri barədə qeydlər İdarəetmə Sisteminin müvafiq bölməsinə daxil edilir.

5.4. Abunəçi internet xidmətinin sürətinin dəyişdirilməsi üçün müraciət etdikdə, İdarəetmə Sistemi müvafiq texniki sifariş formalaşdırmalı və aidiyyəti təchizatçıya göndərməlidir. Təchizatçı 1 (bir) iş saatı ərzində internet xidmətin sürətinin dəyişdirilməsini təmin etməlidir.

5.5. Abunəci internet xidmətindən imtina edilməsi üçün müraciət etdikdə, İdarəetmə Sistemi müvafiq texniki sifarişi formalaşdırmalı, aidiyyəti operatora və təchizatçıya göndərməlidir. Texniki sifariş göndərildiyi andan təchizatçının müvafiq portu boş hesab edilir və növbəti qoşulmanı gözləyən portların sıra nömrə ardıcıllığına əlavə edilir. Operator texniki sifarişi qəbul etdikdən sonra 4 (dörd) iş saatı ərzində abunəçinin telefon xəttini təchizatçının şəbəkə avadanlığından ayırmalı və İdarəetmə Sistemində icra barədə qeydlər aparmalıdır. Təchizatçı texniki sifarişi qəbul etdikdən sonra 1 (bir) iş saatı ərzində müvafiq porta xidməti dayandırmalıdır və icra barədə qeydləri İdarəetmə Sisteminə daxil etməlidir. Abunəçi tərəfindən imtina müraciəti verildikdən və İdarəetmə Sistemi tərəfindən bu barədə müvafiq texniki tapşırıqlar operator və təchizatçıya göndərildiyi andan abunəçi və təchizatçı arasında internet xidmətinə dair bağlanılmış müqavilə qüvvədən düşmüş hesab edilir.

5.5.1. Xidmətdən istifadədən imtina barədə müraciət zamanı abunəçinin təchizatçıya xidmət haqqı üzrə borcunun olub-olmaması yoxlanılır və bu məqsədlə İdarəetmə Sistemi tərəfindən

təchizatçıya avtomatik sorğu göndərilir. Əgər abunəçinin borcu yoxdursa, texniki sifariş birbaşa, əgər varsa yalnız borc abunəçi tərəfindən tam ödənildikdən sonra formalaşdırılır və bu barədə abunəçiyə məlumat verilməldir.

5.6. Abunəçi tərəfindən genişzolaqlı internet xidmətinin daşınması aşağıdakı qaydada həyata keçirilməlidir:

5.6.1. Abunəçi genişzolaqlı internet xidmətinin daşınması üçün bu Qaydaların 5.5-ci bəndində qeyd olunan qaydada cari təchizatçının internet xidmətindən imtina etməlidir və bu Qaydaların 5.3-cü bəndinə uyğun qaydada yeni təchizatçını seçməlidir. Abunəçi təchizatçını dəyişdiyi halda operator İdarəetmə Sisteminin texniki sifarişi əsasında 4 (dörd) iş saatı ərzində abunəçinin telefon xəttini cari təchizatçının şəbəkə avadanlığıdan ayırmalıdır və yeni seçilmiş təchizatçının şəbəkə avadanlığına qoşmalıdır. Texniki sifariş icra olunduqdan sonra operator bu barədə İdarəetmə Sistemində müvafiq qeyd aparmalıdır. İdarəetmə Sistemi operatorun icra haqqında qeydi əsasında hər iki təchizatçıya texniki sifariş formalaşdırmalı və onlara göndərməlidir. Müvafiq texniki sifarişə uyğun olaraq 1 (bir) iş saatı ərzində yeni seçilmiş Təchizatçı abunəçinin istifadəsi üçün internet xidmətini qoşmalı, Xidmətindən imtina edilmiş təchizatçı isə bu müddət ərzində abunəçiyə xidmətini dayandırmalıdır. Abunəçinin təchizatçının dəyişdirilməsinə dair müraciəti zamanı internet xidmətləri üzrə borc olduğu müəyyənləşərsə, bu barədə Abunəçiyə xəbərdarlıq edilməli və onlayn ödəmək təklif olunmalıdır, əgər imtina edilərsə, İdarəetmə Sistemi tərəfindən müraciət qəbul olunmur.

5.6.2. Abunəçi internet xidmətinə görə borcunu ödədikdən sonra bu Qaydaların 5.6.1-ci yarımbəndinə uyğun hərəkətləri həyata keçirməklə təchizatçını dəyişə bilər.

5.7. Abunəçi və ya müraciətçi elektron xidmət vasitəsilə gün ərzində bir dəfədən artıq internet xidmətinə dair müraciət edə bilməz. Təchizatçının dəyişdirilməsi xidmətindən istifadə etmiş abunəçi, növbəti dəfə bu xidmətdən yalnız 7 (yeddi) gün sonra istifadə edə bilər.

5.8 İdarəetmə Sistemi vasitəsilə formalaşan texniki sifariş təkrarolunmaz (unikal) nömrəyə malik olmalıdır.

6. Yekun müddəalar

6.1. Abunəçi və ya müraciətçi internet xidmətinin təşkili və göstərilən xidmətin keyfiyyəti ilə bağlı rəy, şikayət və təkliflərini İdarəetmə sisteminin operatoruna göndərə bilər.

6.2. Operatorlar və təchizatçılar aralarında yaranan hər hansı mübahisənin həlli üçün İdarəetmə sisteminin operatoruna müraciət edə bilərlər. İdarəetmə sisteminin operatorunun mübahisəyə dair qərarından narazı qalan operator və ya təchizatçı Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə uyğun olaraq inzibati qaydada və (və ya) məhkəməyə müraciət edə bilər.