**ХИЗМАТ КЎРСАТИШ ТЎҒРИСИДА**

**№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - СОН**

**Тошкент ш. 20\_\_\_\_ йил “\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«Электрон ҳукумат лойиҳаларини бошқариш маркази» давлат муассасаси** номидан Устав (кейинги ўринларда – Буюртмачи) номидан асосида Директор бир томондан ва **«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»** номидан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Устав, Низом, рўйхатга олинганлик тўғрисидаги гувоҳнома, ишончнома) асосида фаолият юритувчи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (кейинги ўринларда – Ижрочи) иккинчи томондан (кейинги ўринларда биргаликда - Томонлар) телекоммуникация хизматлари кўрсатилиши бўйича қуйидагилар ҳақида шартномани (кейинги ўринларда – Шартнома) туздилар:

**1. ШАРТНОМА ПРЕДМЕТИ**

1.1. Буюртмачи ушбу Шартномани имзолаб:

- телекоммуникация хизматларини кўрсатиш тўғрисида шартнома тузади;

- кўрсатиладиган хизматлар учун Буюртмачи олдиндан аванс тўловини амалга ошириши ва тўлов фактини тасдиқловчи тегишли молиявий ҳужжатни қабул қилиши ҳисобланади.

1.2. Хизмат кўрсатиш шартлари Шартноманинг 1-иловасида белгиланган асосларда ва ушбу иловада кўрстаилган хизмат тури ҳамда ушбу хизматни тақдим этиш учун техник имкониятлар мавжудлигидан келиб чиққан ҳолда белгиланади.

**2. ТОМОНЛАРНИНГ ҲУҚУҚЛАРИ**

2.1. Тарифлар Шартнома тузилганда ва Ижрочининг хизматларидан фойдаланиш жараёнида у билан ҳисоб-китобларни амалга ошириш учун мажбурийдир. Хизматлар учун барча тарифлар миллий валютада кўрсатилади ва ушбу Шартнома тузилган вақтда белгиланган барча солиқлар ва йиғимларни ўз ичига олади.

2.2. “Аутсорсинг” Call-маркази хизмати учун тўлов Ижрочи томонидан ушбу Шартноманинг 1-иловасига мувофиқ ҳисобот асосида далолатнома ва ҳисоб-фактураси тақдим этилгандан сўнг 10 (ўн) календар куни ичида ушбу Шартномада кўрсатилган Ижрочининг шахсий (электрон) ҳисоб рақамига пул маблағларини ўтказиш йўли билан Ижрочи томонидан кўрсатилган хизматлар ҳақини тўлайди.

2.3. Буюртмачи агар эътирозлари мавжуд бўлмаса Ижрочи томонидан тақдим этилган ҳисоб-фактура имзолайди.

2.4. Буюртмачи агар унда эътирозлар мавжуд бўлмаган тақдирда 10 кун муддатда Ижрочи томонидан тақдим этилган ҳисоб-фактура имзолайди, эътирозлар бўлган тақдирда эса мазкур эътирозларни расмий хат орқали кўрсатилган муддатда бартараф этиш учун Ижрочига тақдим этади.

**3. ТОМОНЛАРНИНГ МАЖБУРИЯТЛАРИ**

3.1. Томонлар ўз мажбуриятларини бажармаганликлари ёки лозим даражада бажармаганликлари учун Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ жавобгар бўладилар.

3.2. Мазкур Шартнома бўйича хизмат учун тўлов муддатларини бузганлиги учун Ижрочи Буюртмачидан муддати ўтказиб юборилган ҳар бир кун учун муддати ўтган тўлов суммасининг 0,4% миқдорида, бироқ муддати ўтган тўлов суммасининг 50% фоизидан кўп бўлмаган миқдорда пеня тўлашни талаб қилишга ҳақлидир.

Пеня тўлаш тўғрисидаги даъво ёзма шаклда, Ижрочининг ваколатли вакили томонидан имзоланган ва кечикиш муддати тугаган кундан бошлаб 30 (ўттиз) календарь кунидан кечиктирмай Буюртмачига тақдим этилиши лозим.

3.3. Мазкур Шартнома бўйича хизматларни кўрсатиш шартларини бузганлик, хизматларни қисман кўрсатиш ёки сифатсиз хизматларни кўрсатганлиги учун Буюртмачи Ижрочидан 0,5 фоиз миқдорида пеня ундиришга ҳақли, бироқ,бунда пенянинг умумий миқдори олдинги ҳисобот даври учун хизматларининг ҳар бир куни учун сифатсиз хизматларнинг қийматининг 50 фоизидан ошиб кетмаслиги лозим.

3.4. Буюртмачининг ваколатли вакили томонидан имзоланган ва сифатсиз хизмат кўрсатиш тугаган кундан бошлаб 30 (ўттиз) календарь кунидан кечиктирмай Пеня тўлаш тўғрисидаги даъво ёзма шаклда Ижрочига тақдим этилиши лозим.

Тегишли даражада расмийлаштирилган ёзма даъво бўлмаса ёки ушбу даъво сифатсиз хизматлар кўрсатганлик учун муддат тугаган кундан эътиборан 45 (қирқ беш) календарь куни ўтгандан кейин тақдим этилган тақдирда, пеня ундирилмайди ва тўланмайди.

3.5. Томонлар мазкур Шартнома бўйича олган мажбуриятларини бажармаганлиги ва етарли даражада бажармаганлиги учун жарима тўлаши ва етказилган зарар қоплаши, уларнинг мазкур Шартнома бўйича олган мажбуриятларини бажаришдан озод этмайди.

3.7. Томонлардан бирининг Шартнома бўйича мажбуриятларни бузганлик учун жарималар қўллаш чоралари фақат ҳуқуқлари бузилган Томондан юборилган жазо чораларини қўллаш тўғрисида олдиндан ёзма хабарнома берилган тақдирда қўлланилиши мумкин. Жазо чораларини қўллаш ҳуқуқи бузилган Томоннинг ҳуқуқи ҳисобланади, аммо мажбурий эмас. Ҳеч бир жазо ўз-ўзидан (автоматик равишда) қўлланилмайди.

3.8. Томонларнинг мазкур Шартномада кўзда тутилмаган бошқа барча жавобгарлик турлари Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ белгиланади.

**4. НИЗОЛАРНИ ҲАЛ ҚИЛИШ ТАРТИБИ**

4.1. Шартномадан келиб чиқадиган низоларни судгача ҳал қилиш бўйича талабнома юбориш тартиби Томонлар учун мажбурийдир.

4.2. Талабномалар томонлар тарафидан қоғоз шаклида ёки буюртма почта жўнатмаси билан Томонлар жойлашган жойи бўйича тақдим этилгани тўғрисида хабардор қилиш орқали юборилади.

4.3. Талабномани кўриб чиқиш муддати, у олинган кундан бошлаб 15 (ўн беш) календарь куни ҳисобланади.

4.4. Томонлар зудлик билан тўланиши лозим бўлган ҳал этилмаган барча даъволар бўйича бир-бирларини ёзма равишда дарҳол хабардор қилишлари шарт.

4.5. Мазкур Шартномадан келиб чиқадиган барча низо ва келишмовчиликлар музокаралар йўли билан ҳал этилади. Томонлар низо ва келишмовчиликларнинг ўзаро келишув асосида ҳал эта олмаса, Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилик ҳужжатларида белгиланган тартибда Тошкент туманлараро Иқтисодий судига ҳал этиш учун киритадилар.

**5. ШАРТНОМАНИ БЕКОР ҚИЛИШ**

5.1. Шартномага киритилган ҳар қандай ўзгартириш ва қўшимчалар, агар улар ёзма равишда расмийлаштирилган ва иккала томон тарафидан имзоланган бўлса юридик кучга эга бўлади ва Шартноманинг ажралмас қисми ҳисобланади.

5.2. Шартномани муддатидан олдин бекор қилиш Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилигига мувофиқ томонларнинг келишуви ёки бир томонлама тартибда Шартнома шартларининг Ижрочи томонидан бузилиши натижасида иш сифати пасайган ҳолатда бўлиши мумкин.

5.3. Шартнома Буюртмачи томонидан муддатидан олдин бекор қилинса, Буюртмачи томонидан Шартнома бўйича қабул қилинган ишларнинг бажарилган ишлар (кўрсатилган хизматлар) ҳажмига мос қиймати тўланади.

5.4. Шартноманинг бекор қилинган санаси деб, Ижрочининг Шартнома бекор қилинганлиги тўғрисидаги хабарни олган санаси ҳисобланади.

**6. АЛОҲИДА ШАРТЛАР**

6.1. Томонлар мазкур Шартноманинг амал қилиш даврида ўз ҳуқуқлари ва мажбуриятлари билан боғлиқ равишда Ўзбекистон Респбликасининг коррупцияга қарши курашишни тартибга солувчи қонун ҳужжатлари нормаларини бузиши мумкин бўлган ҳар қандай чоралар кўрмасликлари ёки хатти-ҳаракатларни содир этмасликлари юзасидан мажбуриятларини қатъий эътироф этган ҳолда, ўзаро ҳамкорлик маданиятини юқори даражада таъминлаш ва коррупция ҳолатларига муросасиз курашиш чораларини кўради.

6.2. Тарафлар шартнома тузишда, шартноманинг амал килиш муддатида ва ушбу муддат тугаганидан сўнг, шартнома билан боғлиқ коррупциявий харакатларни содир килмасликка келишиб оладилар.

6.3. Тарафлар шартномадаги коррупцияга қарши кушимча шартларда белгиланган коррупциянинг олдини олиш чораларини тан олади ва уларга риоя этилиши буйича хамкорликни таъминлайдилар.

6.4. Ҳар бир тараф шартнома тузилган пайтда бевосита ўзи ёки унинг ижроия органлари, мансабдор шахслари ва ходимлари томонидан шартнома билан боғлиқ муносабалар юзасидан қонунга хилоф равишда пул, моддий қийматликлар берилмаганлигини, шартнома тузилиши эвазига норасмий пул ёки бошқа моддий қийматликлар олинишига йўл куйилмаганлигини, таклиф этилмаганлигини, уларни беришга ваъда қилинмаганлигини, шунингдек моддий ёки ҳар қандай турдаги имтиёз, устунликлар олинмаганлигини (келажакда бу турдаги харакатларни амалга ошириши мумкинлиги ҳақида таассурот қолдирилмаганлигини) кафолатлайди.

Тарафлар, улар томонидан шартнома доирасида жалб килинган шахсларнинг (ёрдамчи пудратчи ташкилотлар, агентлар ва тарафлар назорати остидаги бошқа шахсларнинг) юқоридаги харакатларни содир этмаслиги юзасидан оқилона чоралар куради.

6.5. Тарафлар давлат хизматчилари, сиёсий партиялар, шунингдек ўзининг ижроия органлари, мансабдор шахслари ва ходимлари томонидан ҳар қандай вақт ва шаклда қуйидаги ҳаракатларни бевосита ёки билвосита (шу жумладаи, учиичи шахслар орқали) содир этилишига йўл қўймайди:

а) назорат қилувчи органлардан лицензия ва рухсатномалар олиш, солиқ солиш, божхона расмийлаштирувини амалга ошириш, судда иш кўрилиши, қонунчилик жараёни ва бошқа соҳаларда қонунга хилоф равишда тижорат ёки бошқа тусдаги устунликка эга булиш ёки сақлаб қолиш максадида юқоридаги шахслар фойдасига ёки улар томонидан моддий ёки номоддий наф олишнинг таклиф этилиши, ваъда қилиниши, берилишига;

б) қонунга хилоф равишда олинган даромадларнинг легаллаштирилишига, шунингдек, агар мулк жиноий фаолиятдан олинган даромад эканлиги тарафларга маълум бўлса, уни ўтказиш, мулкка айлантириш ёхуд алмаштириш йўли билан унинг келиб чиқишига қонуний тус бериш, бундай пул маблағлари ёки бошқа мол-мулкнинг асл хусусиятини, манбаини, турган жойини, тасарруф этиш, кўчириш усулини, пул маблағларига ёки бошқа мол-мулкка бўлган ҳақиқий эгалик ҳуқуқларини ёки унинг кимга қарашлилигини яширишга;

в) коррупцияга оид ҳуқуқбузарлик содир қилиш учун таъмагирлик қилиш, ундаш, тазйик ўтказиш ёки таҳдид килиш. Ушбу ҳолат буйича бир тараф иккинчи тарафни ҳамда ваколатли давлат органларини дарҳол хабардор қилиши шарт.

6.6. Тарафлар товарлар, хизмат ва ишларни реализация қилиш ва ўтказишда, битимлар тузиш бўйича музокаралар олиб боришда, лицензия, рухсатномалар ва бошқа рухсат этиш хусусиятига эга бўлган ҳужжатларни олишда ёки уларнинг манфаатларини кўзлаб бошқа ҳаракатларни амалга оширувчи тарафларнинг назорати остида бўлган ва улар номидан ҳаракат қиладиган шахсларга (шу жумладан, ёрдамчи пудратчилар, агентлар, савдо вакиллари, дистрибьютерлар, ҳуқуқшунослар, ҳисобчилар, улар номидан харакат қилувчи бошқа вакилларга) нисбатан қўйидаги ҳаракатларни амалга ошириши шарт:

- коррупциявий харакатларга йўл қўйиб булмаслиги ва коррупциявий ҳаракатларга нисбатан муросасиз муносабатда бўлиши шартлиги ҳақида кўрсатмалар ва тушунтиришлар бериш;

- улардан коррупциявий ҳаракатларни амалга ошириш учун воситачи сифатида фойдаланмаслик;

- уларни фақат тарафнииг оддий кундалик фаолияти жараёнидаги ишлаб чиқариш зарурати доирасидан келиб чиқиб ишга жалб килиш;

- уларга қонунчилик доирасида амалга оширган хизматлари учун белгиланган ҳақ миқдоридан асоссиз равишда ортиқча тўловларни амалга оширмаслик.

6.7. Тарафлар уларнинг назорати остида бўлган ва улар номидан ҳаракат киладиган шахслар томонидан коррупцияга карши кушимча шартларда белгиланган мажбуриятлар бузилганлиги холатлари хакида хабар берилганлиги учун уларга тазйик утказилмаслигиии кафолатлайдилар.

6.8. Агар бир тарафга бошка тарафнинг коррупцияга қарши кўшимча шартларнинг 6.5 ва 6.6-бандларида белгиланган мажбуриятларни бузилишига йўл қўйганлиги маълум бўлиб қолса, иккинчи тарафни бу ҳакда зудлик билан хабардор қилиши ва ушбу тарафдан оқилона муддат ичида тегишли чоралар кўрилишини ва амалга оширилган ишлар юзасидан унга хабардор қилишини талаб килиши шарт.

Тарафнинг талаби бўйича иккинчи тараф томонидан қоидабузарликларни бартараф қилиш бўйича оқилона муддат ичида тегишли чоралар кўрилмаган ёки кўриб чиқиш натижалари ҳақида хабардор қилмаган тақдирда, ушбу тараф шартномани бир тарафлама тухтатиб туришга, бекор килишга ҳамда зарарни тўлиқ қоплаб беринши талаб қилишга ҳақли.

**7. БОШҚА ШАРТЛАР**

7.1. Ушбу Шартномага киритилган ҳар қандай ўзгартириш ва қўшимчалар, агар улар ёзма равишда расмийлаштирилиб, ҳар икки томондан имзоланган бўлса, қонуний кучга эга ва Шартноманинг ажралмас қисми бўлиб ҳисобланади.

7.2. Шартноманинг барча иловалари унинг ажралмас қисмидир.

7.3. Томонлардан бирининг юридик манзили, реквизитлари ўзгарганда томонлар 3 (уч) календарь куни ичида тегишли ўзгаришлар тўғрисида бир-бирларини ёзма равишда хабардор қилиш мажбуриятини оладилар.

7.4. Ҳужжатларни тақдим этишда уларни қабул қилиш вақти қуйидагича белгиланади:

- ҳужжатлар почта алоқаси ташкилоти орқали юборилганда - қабул қилинганлиги тўғрисидаги почта хабарномасига мувофиқ қабул қилинган сана;

- бевосита топширилганда - ваколатли вакилнинг ҳужжатларни қабул қилиб олгани тўғрисидаги тилхатининг санаси.

7.5. Шартномада кўзда тутилганидан ташқари барча масалалар Ўзбекистон Республикаси қонунчилигига мувофиқ ҳал этилади.

**8. ШАРТНОМАНИНГ АМАЛ ҚИЛИШ МУДДАТИ**

8.1. Шартнома, Томонлар тарафидан имзолангандан сўнг кучга киради ва 2022 йил 31 декабрга қадар амал қилади.

8.2. Шартнома икки нусхада, ҳар бир томон учун биттадан ўзбек тилида тузилди.

**9. ТОМОНЛАРНИНГ МАНЗИЛЛАРИ ВА БАНК РЕКВИЗИТЛАРИ:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ижрочи:**Манзил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Банк маълумотлари:х/р: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;СТИР: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;МФО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; Банк номи: \_\_\_\_\_\_\_;Тел: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; | **Буюртмачи:****«Электрон ҳукумат лойиҳаларини бошқариш маркази» давлат муассасаси** Манзил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Банк маълумотлари:х/р: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;СТИР: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;МФО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; Банк номи: \_\_\_\_\_\_\_;Тел: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; |
|  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.Ш.** /имзо/м.ў. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.Ш.** /имзо/м.ў. |

 **2022 йил “ \_\_\_\_\_ ” “ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ”
\_\_\_\_\_\_\_ – сонли шартномага**

 **1–илова**

\_\_\_\_\_ **қисқа рақамига 2022 йил “\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_” ойи учун тақдим этилган аутсорсинг хизматлари тўғрисида ҳисобот**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сана** | **Келиб тушган қўнғироқлар сони** | **IVR дан қайтган қўнғироқлар сони** | **Навбатдан кетган қўнғироқлар сони** | **Хизмат кўрсатилган қўнғироқлар сони** | **Оператор томонидан хизмат кўрсатилган қўнғироқлар фоизи** | **Қўнғироқлар давомийлиги (соат,дақиқа, сония)** | **Ўртача сухбат вақти (соат, дақиқа, сония)** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Жами:** |  |  |  |  |  |  |  |

Ижрочи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(имзо)*

М.Ў.