ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ N ՀՀՀ-ՄԱԾՁԲ-21/1-Պ

ք.Երևան 08 հունվարի 2021թ.

«Հայաստանի հանրային հեռուստաընկերություն» ՓԲ ընկերությունը (այսուհետ՝ Պատվիրատու)՝ ի դեմս գործադիր տնօրեն Հովհաննես Մովսիսյանի, մի կողմից, և **«Հելիքս Կոնսալտինգ» ՍՊ ընկերությունը** (այսուհետ՝ Կատարող)՝ ի դեմս տնօրեն Արամ Մխիթարյանի, մյուս կողմից (այսուհետ յուրաքանչյուրն առանձին՝ Կողմ, միասին՝ Կողմեր), ստորագրեցին սույն Պայմանագիրը (այսուհետ՝ Պայմանագիր) հետևյալի մասին.

1. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԱՌԱՐԿԱՆ

1.1. Կատարողը պարտավորվում է Պատվիրատուին մատուցել Կատարողի կողմից մշակված և Պատվիրատուին պատկանող www.1tv.am, www.eurovision.am կայքերի, ինչպես նաև 1TV Armenia Android և iOS բջջային հավելվածների սպասարկման և լրամշակման, ինչպես նաև վեբ սերվերի ընթացիկ սպասարկման ծառայություններ (այսուհետ՝ Ծառայություններ), իսկ Պատվիրատուն պարտավորվում է վճարել Կատարողին մատուցված Ծառայությունների դիմաց՝ սույն Պայմանագրով նախատեսված չափով, ժամկետում և կարգով:

1.2. Սույն Պայմանագրի 1.1. կետում նշված Ծառայությունների մանրամասն նկարագիրը տրամադրված է սույն Պայմանագրի անբաժանելի մասը հանդիսացող «Սպասարկման և լրամշակման պայմաններ» Հավելված 1-ում:

1.3. Կատարողը երաշխավորում է, որ ունի սույն Պայմանագրով սահմանված Ծառայությունների մատուցման արդյունքում ստեղծվելիք կամ օգտագործվելիք մտավոր սեփականության օբյեկտների (եթե այդպիսիք ստեղծվեն) օգտագործման համար անհրաժեշտ բոլոր իրավունքները, և որ կարող է սույն Պայմանագրով սահմանված հանձնման-ընդունման ակտի հետ միասին այդպիսի իրավունքները փոխանցել Պատվիրատուին այն ծավալով, եղանակով և այն ժամկետում, որով Պատվիրատուն կհասնի սույն Պայմանագրի ստորագրմամբ հետապնդած նպատակին:

2. ԿՈՂՄԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԸ ԵՎ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

2.1. Կատարողը պարտավոր է՝

2.1.1. Ծառայությունները մատուցել պատշաճ որակով, սույն Պայմանագրով և ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված պահանջներին համապատասխան,

2.1.2. Պայմանագրի գործողության ողջ ընթացքում գործել բարեխղճորեն՝ ի շահ Պատվիրատուի,

2.1.3. սույն Պայմանագրով նախատեսված կարգով և ժամկետներում Կատարողին ներկայացնել հանձնման-ընդունման ակտեր և հաշիվ-վավերագրեր,

2.1.4. աջակցել Պատվիրատուին Ծառայությունների մատուցման ընթացքը և որակը ստուգելիս, հետևել սույն Պայմանագրի պայմանների սահմաններում Պատվիրատուի տրված ցուցումներին:

2.2. Կատարողն իրավունք ունի՝

2.2.1. Պահանջել Պատվիրատուից Պայմանագրով սահմանված ձևով, չափերով և ժամկետներում վճարել սույն Պայմանագրին համապատասխան մատուցված Ծառայությունների համար,

2.2.2. Պահանջել Պատվիրատուից ապահովել իր պարտավորությունները կատարելու համար բոլոր անհրաժեշտ պայմանները, այդ թվում՝ հեռակա և անմիջական (Պատվիրատուի տարածքում) հասանելիությունները սույն Պայմանագրի 1.1 կետում նշված կայքերի և հավելվածների բովանդակության կառավարման համակարգին (այսուհետ՝ Համակարգ),

2.2.3. Չմատուցել Պատվիրատուի կողմից պահանջվող, սակայն Ծառայությունների նկարագրով չնախատեսված ծառայություններ, եթե այդ լրացուցիչ ծառայությունների մատուցման համար լրացուցիչ վարձատրության հարցի շուրջ ձեռք չի բերվել երկկողմանի համաձայնություն,

2.2.4. Անհրաժեշտության դեպքում Պատվիրատուին ուղղված հարցումների միջոցով ճշտել Ծառայությունների պատշաճ մատուցման համար իրեն անհրաժեշտ տեղեկությունները:

2.3. Պատվիրատուն պարտավորվում է՝

2.3.1. Կատարողին տրամադրել Ծառայությունների մատուցման համար անհրաժեշտ տեղեկություններ, փաստաթղթեր և ելակետային տվյալներ,

2.3.2. Կատարողին տրամադրել Ծառայությունների մատուցման համար բոլոր անհրաժեշտ պայմանները, այդ թվում՝ հեռակա և անմիջական (Պատվիրատուի տարածքում) հասանելիությունները Համակարգին,

2.3.3. Վճարել մատուցված Ծառայությունների համար Պայմանագրով նախատեսված ժամկետներում և կարգով:

2.4. Պատվիրատուն իրավունք ունի՝

2.4.1. Ցանկացած ժամանակ (աշխատանքային օրերին և աշխատանքային ժամերին) ստուգել Կատարողի կողմից Ծառայությունների մատուցման ընթացքը և որակը՝ առանց միջամտելու նրա գործունեությանը,

2.4.2. Ինքնուրույն իրականացնել սույն Պայմանագրի 1.1 կետում նշված կայքերի և հավելվածների հասանելիության մոնիթորինգ կամ պատվիրել դա որևէ երրորդ կողմին,

2.4.3. Կատարողից ստանալ պարզաբանումներ և խորհրդատվություն Պայմանագրով նախատեսված Ծառայությունների վերաբերյալ,

2.4.4. Կատարողի մասնակցությամբ զննել և ընդունել մատուցված Ծառայությունները (դրա արդյունքը), իսկ Պայմանագրի դրույթներից

ծառայության արդյունքի շեղումներ կամ այլ թերություններ հայտնաբերելու դեպքում այդ մասին անհապաղ հայտնել Կատարողին:

3. ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ԺԱՄԿԵՏԸ

3.1. Սույն Պայմանագրով նախատեսված պայմանները կիրառվում են մինչև Պայմանագրի ուժի մեջ մտնելը՝ 2021 թվականի հունվարի 01-ից Կողմերի միջև ծագած հարաբերությունների նկատմամբ: Սույն Պայմանագիրը գործում է մինչև 2021 թվականի դեկտեմբերի 31-ը ներառյալ:

4. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳԻՆԸ, ՎՃԱՐՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

4.1. Սույն Պայմանագրով նախատեսված Ծառայությունների մեջ մտնող սպասարկման աշխատանքների ամսական արժեքը կազմում է 225 000 (երկու հարյուր քսանհինգ հազար) ՀՀ դրամ՝ ներառյալ ԱԱՀ-ն:

4.2. Սույն Պայմանագրով նախատեսված Ծառայությունների մեջ մտնող լրամշակման աշխատանքների արժեքը որոշվում է սույն Պայմանագրի Հավելված 1-ում նշված սակագներում:

4.3. Յուրաքանչյուր ամսվա ավարտից հետո 5 (հինգ) աշխատանքային օրերի ընթացքում Կատարողը Պատվիրատուին ներկայացնում է հաշվետու ամսվա ընթացքում մատուցված Ծառայությունների հանձնման-ընդունման ակտ և հաշիվ-վավերագիր: Եթե նշված ժամանակաշրջանում կատարվել են նաև լրամշակման աշխատանքներ, ապա ակտում նաև նշվում է՝

4.3.1. հաշվետու ամսվա ընթացքում Համակարգում կատարած լրամշակման աշխատանքների կարճ նկարագրությունը.

4.3.2. Կատարված լրամշակման աշխատանքների համար նախատեսված վճարման ենթակա գումարը:

4.4. Պատվիրատուն յուրաքանչյուր օրացուցային ամսվա ավարտից 5 (հինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում ստուգում է մատուցված Ծառայությունների ծավալն և թերությունների բացակայության դեպքում ստորագրում և հաստատում է հանձնման-ընդունման ակտը: Սույն կետով սահմանված ժամկետում Պատվիրատուի կողմից հայտնաբերված թերությունները գրառվում են համապատասխան վավերաթղթում: Վավերաթղթում նշված կամ բանավոր ներկայացված թերությունները Կատարողը պարտավոր է 5 (հինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում վերացնել իր հաշվին, եթե Կողմերի համաձայնությամբ այլ ժամկետ չի սահմանվում, որից հետո ստորագրվում է հանձնման-ընդունման ակտը:

4.5. Պատվիրատուն վճարում է Կատարողին սահմանված կարգով Կատարողի կողմից ներկայացված Ծառայությունների հանձնման-ընդունման ակտը հաստատելուց հետո 20 (քսան) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

5. ԿՈՂՄԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

5.1. Կատարողը պատասխանատվություն է կրում Ծառայությունների ոչ պատշաճ մատուցման համար:

5.2. Կատարողը պատասխանատվություն չի կրում Ծառայությունների արդյունքի այն թերությունների համար, որոնք առաջացել են Պատվիրատուի մեղքով՝ Պատվիրատուի կողմից Կատարողին տրամադրված տեղեկությունների ոչ հավաստի լինելու, Պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունները չկատարելու կամ Համակարգին անհրաժեշտ հասանելիությունները չտրամադրելու հետևանքով:

5.3. Կողմերը Պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման համար պատասխանատվություն են կրում ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

6. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆԸ

6.1. Սույն Պայմանագրում գաղտնի տեղեկություն ասելով հասկացվում է ցանկացած տեղեկություն (գիտատեխնիկական, տեխնոլոգիական, արտադրական, ֆինանսա-տնտեսական կամ այլ, այդ թվում՝ տեղեկատվության պաշտպանության և նույնականացման / իսկության միջոցների, ավտորիզացիայի (մուտքանուն, գաղտնաբառ և այլն), վիճակագրական, Պատվիրատուի կամ Կատարողի հաճախորդների մասին տեղեկություններ, ապրանքների, ծառայությունների, հետազոտությունների արդյունքների, Կատարողի գնային քաղաքականության և այլն), որը մի Կողմը տրամադրում է մյուս Կողմին ցանկացած ձևով (բանավոր, գրավոր, էլեկտրոնային և այլն), որը երրորդ անձանց անհայտ լինելու ուժով ունի իրական կամ հնարավոր առևտրային արժեք, չկա օրինական հիմքերով այն ազատորեն ստանալու հնարավորություն, և որը Պատվիրատուի կողմից նշված է որպես գաղտնի (այսուհետ՝ Գաղտնի տեղեկատվություն):

6.2. Ցանկացած տեղեկատվություն, որը հասանելի է դարձել Պատվիրատուի համակարգչային ռեսուրսներին Կատարողին մուտքի տրամադրման արդյունքում համարվում է Գաղտնի տեղեկատվություն և չի կարող տրամադրվել երրորդ անձանց:

6.3. Գաղտնի է համարվում նաև այն տեղեկատվությունը, որը ստացվել է Գաղտնի տեղեկատվությունից քաղման, մշակման, ամփոփման և վերլուծության միջոցով:

6.4. Կատարողը և Պատվիրատուն պարտավորվում են չբացահայտել և/կամ որևէ երրորդ անձանց չփոխանցել որևէ Գաղտնի տեղեկատվություն՝ բացառությամբ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված առանձին դեպքերի, ինչպես նաև չօգտագործել այն Պայմանագրի նպատակներին հակասող նպատակների համար և իրենց աշխատողների շրջանում տարածել միայն այն չափով, որով դա անհրաժեշտ կլինի Ծառայությունների մատուցման համար: Ընդ որում, Կատարողը և Պատվիրատուն պատասխանատվություն են կրում իրենց աշխատողների կողմից Պայմանագրի դրույթների պահպանման համար:

6.5. Կատարողը պարտավորվում է՝

6.5.1. Ապահովել իրեն տրամադրված տեղեկատվության և դրա պահպանման ու մշակման միջոցների ֆիզիկական և տրամաբանական անվտանգությունը,

6.5.2. Անմիջապես տեղեկացնել Պատվիրատուին տեղեկատվական անվտանգության միջադեպերի մասին, որպիսիք են.

6.5.2.1. Իրեն տրամադրված տեղեկատվական ակտիվների վնասում, կորուստ, փոփոխում, ոչնչացում, հափշտակում,

6.5.2.2. Իրեն տրամադրված գաղտնաբառերի, էլեկտրոնային բանալիների կորուստ կամ վարկաբեկում,

6.5.2.3. Գաղտնի տեղեկատվության արտահոսք,

6.5.2.4. Իրեն վերապահված լիազորությունների տիրապետում այլ անձանց կողմից:

6.5.3. Պայմանագրի ավարտին Պատվիրատուին հանձնել իր տնօրինության տակ գտնվող՝ Պատվիրատուին պատկանող տեղեկատվությունը և տեղեկատվական ակտիվները:

6.5.4. Չօգտագործել Պատվիրատուի տեղեկատվական ակտիվների անվտանգության մեջ իրեն հայտնի դարձած խոցելիությունները, այլ հակառակը՝ դրանց մասին տեղեկացնել Պատվիրատուին:

6.5.5. Պատվիրատուի հետ տեղեկատվության եւ փաստաթղթերի փոխանակում իրականացնել միայն նախապես համաձայնեցված եղանակով:

6.6. Կողմերը պարտավորվում են իրենց աշխատողներին արգելել Գաղտնի տեղեկատվության օգտագործումն սույն Պայմանագրով չնախատեսված նպատակներով:

6.7. Կողմերը պարտավորվում են պահպանել նույնպիսի խիստ նախազգուշական միջոցներ Գաղտնի տեղեկատվության պահպանման նպատակով, ինչպիսիք ողջամիտ չափով կպահպանեին իրենց սեփական Գաղտնի տեղեկատվության նկատմամբ:

6.8. Կողմերը պարտավորվում են Գաղտնի տեղեկատվության բացահայտման վերաբերյալ փաստերի հայտնաբերման կամ կասկածների առաջացման դեպքում հնարավորինս արագ, բայց ոչ ուշ, քանի 3 (երեք) օրում միմյանց ծանուցել այդ մասին և անհապաղ ձեռնարկել բոլոր հնարավոր միջոցները՝ ցանկացած հետագա բացահայտման կանխման ուղղությամբ:

6.9. Երրորդ անձանց Գաղտնի տեղեկատվության բացահայտման կամ փոխանցման ներքո հասկացվում է Կողմերի (նրանց պաշտոնատար անձանց, աշխատողների, գործընկերների) կողմից ցանկացած դիտավորյալ և ոչ դիտավորյալ ծանոթացումը երրորդ անձանց տվյալներին՝ լինեն դրանք ֆիզիկական թե իրավաբանական անձինք, որոնք համարվում են որևէ Կողմի Գաղտնի տեղեկատվություն՝ ցանկացած ձևով, ներառյալ բանավոր և գրավոր, տրամադրված փաստաթղթերի բնօրինակներին կամ դրանց պատճեններին կամ քաղվածքներին, ներառյալ ընդհանրացումներին, ծանոթացումը:

6.10. Կողմերի կողմից տրամադրված տեղեկատվության արտահոսքի կամ գաղտնիության խախտման հայտնաբերման դեպքում համատասխան Կողմը կրում է

պատասխանատվություն ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով: Ընդ որում, եթե սույն Պայմանագրով սահմանված կարգով Կատարողին տրամադրվել է կապ իրական տվյալների շտեմարանի հետ և Կատարողի կողմից դրա օգտագործման ընթացքում երրորդ անձի կողմից շտեմարանին միացման հետևանքով տեղի է ունեցել Գաղտնի տեղեկատվության արտահոսք, ապա Կատարողը դրա համար պատասխանատվություն չի կրում:

6.11. Երրորդ անձ են բոլոր ֆիզիկական և իրավաբանական անձինք՝ բացի Կողմերից և անձանցից, որոնք ՀՀ գործող օրենսդրության համաձայն չեն համարվում երրորդ անձ:

6.12. Կողմերը Գաղտնի տեղեկատվությունը փոխանակում են էլեկտրոնային փոստի միջոցով՝ Պատվիրատուի փոստային սերվերի օգտագործմամբ՝ արխիվացնող ծրագրի կոդավորման մեխանիզմի կիրառմամբ: Կողմերի կողմից օգտագործվող ծածկագրի նշանակությունը տրամադրվում է Պատվիրատուի պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից:

7. ԱՆՀԱՂԹԱՀԱՐԵԼԻ ՈՒԺԻ ԱԶԴԵՑՈՒԹՅՈՒՆ (ՖՈՐՍ-ՄԱԺՈՐ)

7.1. Սույն Պայմանագրով պարտավորություններն ամբողջությամբ կամ մասնակիորեն չկատարելու համար Կողմերն ազատվում են պատասխանատվությունից, եթե դա եղել է անհաղթահարելի ուժի ազդեցության արդյունք, որը ծագել է Պայմանագիրը ստորագրելուց հետո, և որը Կողմերը չէին կարող կանխատեսել կամ կանխարգելել: Այդպիսի իրավիճակներից են տարերային աղետները և պատերազմը, պատերազմի դեպքում Կողմերի համապատասխան աշխատակիցների զորակոչումը, պետական մարմինների ակտերը և այլն, որոնք անհնարին են դարձնում Պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունների կատարումը:

7.2. Եթե արտակարգ ուժի ազդեցությունը շարունակվում է երեք ամսից ավելի, Կողմերից յուրաքանչյուրն իրավունք ունի լուծել Պայմանագիրը՝ այդ մասին նախապես տեղյակ պահելով մյուս Կողմին:

8. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

8.1. Սույն Պայմանագիրն ուժի մեջ է մտնում ստորագրման պահից և գործում է մինչև սույն Պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունների ամբողջական կատարումը:

8.2. Սույն Պայմանագիրը կարող է վաղաժամկետ լուծվել ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված հիմքերով և կարգով, ինչպես նաև Կողմերից յուրաքանչյուրի նախաձեռնությամբ, այդ մասին 30 օր առաջ գրավոր ծանուցելով մյուս Կողմին:

8.3. Սույն Պայմանագրի նկատմամբ կիրառվում է ՀՀ օրենսդրությունը:

8.4. Կողմերը համաձայնվում և պարտավորվում են սույն Պայմանագրի կատարման և դադարեցման կապակցությամբ ծագող տարաձայնությունները և վեճերը լուծել

փոխադարձ համաձայնությամբ, իսկ անհամաձայնության դեպքում՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

8.5. Եթե Պայմանագրի որևէ դրույթ ճանաչվում է անվավեր, այդպիսի անվավերությունը չի ազդում Պայմանագրի որևէ այլ դրույթի վավերականության վրա, եթե Պայմանագիրը կարող էր ստորագրվել նաև առանց անվավեր մասը դրա մեջ ներառելու:

8.6. Պայմանագրի բոլոր փոփոխությունները և լրացումները կատարվում են գրավոր և պետք է կրեն Կողմերի ստորագրությունները, կնիքի առկայության դեպքում լինեն նաև կնքված:

8.7. Սույն Պայմանագիրը կազմված է հայերեն լեզվով, երկու օրինակից, որոնք ունեն հավասար իրավաբանական ուժ: Յուրաքանչյուր Կողմին տրվում է Պայմանագրի մեկական օրինակ:

ԿՈՂՄԵՐԻ ՏՎՅԱԼՆԵՐԸ ԵՎ ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

«Պատվիրատու»	**«Կատարող»**
«Հայաստանի հանրային հեռուստաընկերություն» ՓԲԸ	**«Հելիքս Կոնսալտինգ» ՍՊԸ**
ՀՎՀՀ 01540062	ՀՎՀՀ 00031518
Հասցե՝ ՀՀ, ք. Երևան, Գ. Հովսեփյան 26, Նորք 0047	Իրավ. հասցե՝ ՀՀ, ք. Երևան, Վրացական 4-րդ նրբ., շ. 7,բն. 10
	Գործ. հասցե՝ ՀՀ, ք. Երևան Նիկողոս Ադոնցի 2շ., «Երազ» բ/կ 2-րդ մուտք, 2-րդ հարկ
Հ/Հ 2470102796740000	Հ/Հ 220000129423-000
«Արդշինբանկ» ՓԲԸ	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ
Գործադիր տնօրեն՝	Տնօրեն՝
Հովհաննես Մովսիսյան	**Արամ Մխիթարյան**
.....	.....

Հավելված 1
2021թ. հունվարի 08-ին կնքված
N ՀՀՀ-ՄԱԾՁԲ-21/1-Պ պայմանագրի

Սպասարկման և լրամշակման պայմաններ

Ծրագրային և դիզայնի լրամշակումներ

Լրամշակման համապատասխան առաջադրանքի նկարագրության տրամադրումը կատարվում է Պատվիրատուի կողմից էլ. փոստի միջոցով: Կատարողը պարտավորվում է առավելագույնը 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում գնահատել համապատասխան առաջադրանքի գինը և կատարման ժամկետները:

Լրամշակման աշխատանքի ծավալները, բովանդակությունը և կատարման ժամկետները հաստատում են կողմերը՝ համաձայն նախապես էլ. փոստի միջոցով ձեռք բերված գրավոր համաձայնության:

Աշխատանքների գինը Կատարողը հաշվարկում է՝ հիմնվելով մասնագետի կողմից կատարվող 1 (մեկ) ժամ աշխատանքի համար:

2021թ.-ի համար համապատասխան մասնագետների աշխատանքների մարդ-ժամ սակագները (ներառյալ, ԱԱՀ) հետևյալն են՝

- 10800 ՀՀ դրամ – web/UI դիզայներ
- 7600 ՀՀ դրամ – վեբ ծրագրավորող
- 10400 ՀՀ դրամ – HTML/CSS կոդավորող
- 10800 ՀՀ դրամ – UI/UX դիզայներ
- 11200 ՀՀ դրամ – Նախագծերի ղեկավար

Կատարողի կողմից Աշխատանքները համարվում են կատարված Պատվիրատուի կողմից դրանց ընդունման մասին էլ. փոստի միջոցով համապատասխան հաստատումից հետո: Կատարողի կողմից ուղարկված հաստատման նամակի 5 աշխատանքային օրից ավելի անպատասխան մնալու դեպքում աշխատանքները համարվում են հաստատված:

Ընթացիկ սպասարկման պայմաններ

Կատարողի կողմից Պատվիրատուին կմատուցվեն Համակարգի սպասարկման 8/5 (8 աշխատանքային ժամ/5 աշխատանքային օր) ծառայություններ:

Սպասարկումը չի ներառում լրամշակման աշխատանքները:

Սպասարկման աշխատանքները ներառում են՝

- Համակարգի աշխատունակության ապահովում առկա գործառույթների շրջանակներում.
- Վեբ սերվերի անընդհատ ավտոմատացված՝ 24/7 (շաբաթական 7 օր, օրը 24 ժամ) ռեժիմում մոնիթորինգ երեք հիմնական՝ Արմենտել, Յուքոմ, Ռոստելեկոմ ինտերնետի պրովայդերների ցանցերից.

- Շահագործման ընթացքում Համակարգում ի հայտ եկած սխալների (bugs) ուղղում.
- Օպերացիոն համակարգի, վեբ սերվերի, գործարկված ուտիլիտների անհրաժեշտ թարմացումների իրականացում.
- Անվտանգության մակարդակը ապահովող կարգաբերումների և միջոցառումների իրականացում.
- Մանր ծրագրային և դիզայներական աշխատանքների իրականացում, ամսական 4 մարդ x ժամ ծավալի աշխատատարության սահմաններում:

Միջադեպերի կարևորության աստիճաններ

Միջադեպերի կարևորությունը դասակարգվում է հետևյալ կերպ՝

Արտակարգ

Միջադեպն առաջացնում է ամբողջական համակարգի, ենթահամակարգի կամ ծրագրի անաշխատունակություն:

Բարձր

Միջադեպը չի առաջացնում անաշխատունակություն, բայց համակարգում առաջացնում է սխալ, թերի, անհամապատասխան արդյունքներ կամ խաթարում է համակարգի գործածելիությունը:

Միջին

Միջադեպը չի առաջացնում անաշխատունակություն, չի վնասում գործածելիությանը և չի խանգարում համակարգի և ծրագրերի սահուն աշխատանքին:

Ցածր

Միջադեպի շտկումը կրում է էսթետիկ բնույթ կամ հանդիսանում է բարելավում:

Արձագանքման և լուծման ժամկետներ

Միջադեպերին արձագանքման ժամկետներ:

- Արտակարգ կարևորության միջադեպ / 30 րոպեի ընթացքում
- Բարձր կարևորության միջադեպ / 1 ժամվա ընթացքում
- Միջին կարևորության միջադեպ / 3 ժամվա ընթացքում
- Ցածր կարևորության միջադեպ / 5 ժամվա ընթացքում

Միջադեպերի լուծման ժամկետներ:

- Արտակարգ կարևորության միջադեպ / 2 ժամվա ընթացքում
- Բարձր կարևորության միջադեպ / 4 ժամվա ընթացքում
- Միջին կարևորության միջադեպ / 8 ժամվա ընթացքում
- Ցածր կարևորության միջադեպ / 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում

Լուծում չստացած միջադեպերի ահազանգման կարգ

Պատվիրատուն կարող է ահազանգել ցանկացած լուծում չստացած միջադեպի մասին հետևյալ կարգով՝

1) Ընթացիկ սպասարկման պատասխանատու
   Ինգա Սարգսյան – Նախագծերի ղեկավար
2) 1-ին մակարդակի ահազանգում
   Արամ Մխիթարյան – Տնօրեն

Կողմերի պատասխանատվություն

Պատվիրատուն և Կատարողը պատասխանատու են սպասարկման/պահպանման առաջին մակարդակի համար, և Կատարողը պատասխանատու է սպասարկման/պահպանման երկրորդ մակարդակի համար:

Սպասարկման առաջին մակարդակը ներառում է ամենօրյա գործողություններ համակարգի անխափան աշխատանքը ապահովելու համար:

Սպասարկման երկրորդ մակարդակը ներառում է բոլոր այն գործողությունները, որոնք անհրաժեշտ են անսպասելի պայմաններում համակարգի աշխատունակության ապահովման համար, ինչպիսիք են ծրագրային սխալները, անսպասելի արտադրողական սահմանափակումները, համակարգի սխալները և այլն:

Պատվիրատուի պարտավորություններ

Պատվիրատուն կբացառի իր կողմից ապարատային և փոխկապակցված սարքավորումների անփույթ, անզգույշ կամ ոչ պատշաճ օգտագործումը, ինչպես նաև Համակարգում փոփոխությունները կամ Համակարգին համակցված այլ ենթակառուցվածքների փոփոխությունները, որոնք կարող են փոխել Համակարգի վարքագիծը՝ առանց Կատարողի հետ նախնական գրավոր համաձայնության:

Միջադեպերի գրանցման ընթացակարգերը

Պատվիրատուն ստանում և մշակում է միջադեպերը իր վեբ-բաժնի միջոցով և, եթե միջադեպերի պատասխանատուն Կատարողն է, դրանք փոխանցում է Կատարողին, հետևյալ ընթացակարգով՝

1. Միջադեպը հայտնաբերելուց հետո Կատարողը տեղեկացվում է էլեկտրոնային տոմսի (trouble ticket) միջոցով՝ հեռախոսազանգի (արտակարգ և բարձր կարևորության միջադեպերի դեպքում միայն), Կատարողի **Asana** համակարգի կամ էլ. փոստով ուղարկված նամակի միջոցով:

   Միջադեպի տոմսի ստեղծման ամսաթիվը/ժամը համարվում է որպես միջադեպերի լուծման և արձագանքման ժամանակի հաշվարկի սկիզբ:
   Արտակարգ կարևորության դեպքերում Պատվիրատուն միջադեպի մասին առաջին հերթին տեղեկացնում է Կատարողին հեռախոսազանգի միջոցով, ապա նոր ստեղծում է միջադեպի տոմսը:

2. Ծանուցման հետ միասին տոմսում պետք է տրամադրվի հետևյալ տեղեկատվությունը՝
   a. միջադեպի ամբողջական և ճշգրիտ նկարագրություն
   b. առկայության դեպքում խնդրի էկրանի հանույթ
   c. միջադեպի առաջնահերթության տեսակ:

3. Արտակարգ և բարձր կարևորության դեպքերում, ինչպես նաև անհրաժեշտության դեպքում ցածր կարևորության դեպքերում, Պատվիրատուի տեխնիկական պատասխանատուները պետք է լինեն Կատարողի հետ շարունակական կապի մեջ:

ԿՈՂՄԵՐԻ ՏՎՅԱԼՆԵՐԸ ԵՎ ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

«Պատվիրատու»	«Կատարող»
«Հայաստանի հանրային հեռուստաընկերություն» ՓԲԸ	**«Հելիքս Կոնսալտինգ» ՍՊԸ**
ՀՎՀՀ 01540062	ՀՎՀՀ 00031518
Հասցե՝ ՀՀ, ք. Երևան, Գ. Հովսեփյան 26, Նորք 0047	Իրավ. հասցե՝ ՀՀ, ք. Երևան, Վրացական 4-րդ նրբ., շ. 7,բն. 10
	Գործ. հասցե՝ ՀՀ, ք. Երևան Նիկողոս Ադոնցի 2շ., «Երազ» բ/կ 2-րդ մուտք, 2-րդ հարկ
Հ/Հ 2470102796740000	Հ/Հ 220000129423-000
«Արդշինբանկ» ՓԲԸ	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ
Գործադիր տնօրեն՝	Տնօրեն՝
Հովհաննես Մովսիսյան	**Արամ Մխիթարյան**
.....	.....