

- Օժանդակման կենտրոն.
- Ժամանակի կառավարում.
- Բիզնես գործընթացների կառավարում.
- Հաշվետվությունների կառավարում.
- Մատակարարման շղթայի կառավարում.
- Որոշումների կայացման աջակցման կառավարում.
- «Նպաստ» համակարգի կառավարում:

Նոր օրենքների, օրենսդրական ակտերի և ՀՀ կառավարության որոշումների ի հայտ գալու պարագայում Պորտալի հիմնական տարբերակում նախատեսվում է իրականացնել համապատասխանեցում և փոփոխությունների իրականացում:

3. Նպատակը

Սույն տեխնիկական բնութագրի շրջանակներում նախատեսվում է ապահովել առկա Պորտալի հիմնական տարբերակի արտադրական շահագործման ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրների լուծման և համակարգի հիմնական տարբերակի սպասարկման համար անհրաժեշտ ծրագրային ապահովման աշխատանքներ:

4. Պորտալի սպասարկման աշխատանքներին ներկայացվող հիմնական պահանջները

Սպասարկման ծառայություն մատուցող ընկերությունը (այսուհետ՝ Ընկերություն) Պորտալի սպասարկման աշխատանքները պետք է իրականացնի այդ նպատակով մշակված Օժանդակման կենտրոն բաժնի միջոցով:

Ընկերությունը Պորտալի սպասարկման համար անհրաժեշտ տեխնիկական օժանդակությունը պետք է իրականացնի համաձայն 5x7 (շաբաթական 5 օր, օրական 7 ժամ) սկզբունքի:

Ընկերությունը Պորտալի սպասարկման աշխատանքները համակարգելու և իրականացնելու նպատակով պետք է հատկացնի ներկայացուցիչ՝ սպասարկման համակարգող գրավոր տրամադրելով Ծառայությանը նրա անունը, ազգանունը, հայրանունը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն և հեռախոսահամարը:

Սպասարկման համակարգողին հայտնաձ (պորտալի շահագործման ընթացքում ի հայտ եկած) խնդիրների համար Ընկերությունը պետք է՝

- Պորտալի շահագործման ընթացքում առաջացած տեխնիկական հարցերի վերաբերյալ տրամադրի խորհրդատվություն (հեռախոսի կամ էլեկտրոնային փոստի միջոցով)։
- Իրականացնի Ծառայության աշխատակազմի կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումներում Պորտալի շահագործման ընթացքում առաջացած և համակարգի միջոցով ուղարկված տեխնիկական խնդիրների լուծում։
- Այլ:

Առկա Պորտալի հիմնական տարբերակի արտադրական շահագործման ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրների լուծում

Ծառայության պատասխանատու աշխատակցի կողմից հեռախոսով հայտնած (Պորտալի շահագործման ընթացքում ի հայտ եկած) խնդիրների համար Ընկերությունը պետք է տրամադրի առաջնային օգնություն հեռախոսով կամ էլեկտրոնային փոստով: Եթե խնդիրը հնարավոր չէ լուծել հեռախոսով կամ էլեկտրոնային փոստով, ապա այն պետք է փոխանցվի աջակցության հաջորդ մակարդակ:

Խնդրի հրատապությունը սահմանված է ստորև.

Հ/Հ	Սրության մակարդակը	Պատահար
1.	Կրիտիկական	Սխալներ, որոնք խափանում են համակարգի հիմնական գործառույթները կամ չեն ապահովում ակնկալվող ելքային արդյունքները
2.	Լուրջ	Սխալներ, որոնք խափանում են որևէ ենթահամակարգի կամ նրա հետ փոխկապակցված այլ առանձնացված մոդուլի գործառույթները
3.	Միջին	Սխալներ, որոնք խափանում են որևէ գործառույթի իրականացում, բայց չեն ազդում այլ ենթահամակարգերի և համակարգի ընդհանուր գործունեության վրա
4.	Ցածր	Սխալներ, որոնք չեն խափանում որևէ գործառույթի իրականացում, բայց խոչընդոտում են որակյալ ծառայություն ապահովելուն

Խնդրի հրատապությունից կախված պատասխանի և լուծման ժամկետները ներկայացված են ստորև.

Հ/Հ	Սրության մակարդակը	Արձագանքի ժամանակահատվածը	Կատարման ժամանակահատվածը	Սպասարկման ժամանակացույցը	Միջոցներ

Հ/Հ	Սրության մակարդակը	Արձագանքի ժամանակահատվածը	Կատարման ժամանակահատվածը	Սպասարկման ժամանակացույցը	Միջոցներ
1.	Կրիտիկական	<= 1 ժամ պատասխանի համար	<= 8 ժամ լուծման կամ թերությունը շրջանցող լուծման տեղադրման համար	10.00-ից մինչև 17.00-ը	<ul style="list-style-type: none"> Հեռախոս Էլեկտրոնային փոստ Հանդիպումներ / խիստ անհրաժեշտության դեպքում/
2.	Լուրջ	<= 2 ժամ պատասխանի համար	<= 12 ժամ լուծման համար	10.00-ից մինչև 17.00-ը	<ul style="list-style-type: none"> Հեռախոս Էլեկտրոնային փոստ Հանդիպումներ / խիստ անհրաժեշտության դեպքում/
3.	Միջին	<= 4 ժամ պատասխանի համար	<= 2 օր լուծման համար	10.00-ից մինչև 17.00-ը	<ul style="list-style-type: none"> Հեռախոս Էլեկտրոնային փոստ Հանդիպումներ / խիստ անհրաժեշտության դեպքում/
4.	Ցածր	<= 1 օր պատասխանի համար	<= 5 օր լուծման համար	10.00-ից մինչև 17.00-ը	<ul style="list-style-type: none"> Հեռախոս Էլեկտրոնային փոստ Հանդիպումներ / խիստ անհրաժեշտության դեպքում/

5. Աշխատանքների ներկայացում

Ծառայության Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների և ռիսկերի կառավարման վարչությունը ի հայտ եկած խնդիրների, համակարգում չնախատեսված անհրաժեշտ փոփոխությունների և Պորտալի հիմնական տարբերակի սպասարկման համար նախատեսվող աշխատանքները հաշվառում է Օժանդակման կենտրոնի «Փոփոխության հայտ» ենթաբաժնում, որը հնարավորություն է ընձեռում ինքնաշխատ եղանակով այն փոխանցել (ուղարկել) Ընկերության կողմից տրամադրված էլեկտրոնային փոստի հասցեով՝ հաշվառված աշխատանքի կատարումն ապահովելու նպատակով:

6. Աշխատանքների իրականացում

Ընկերության կողմից պետք է ապահովվի՝

1. Պորտալի հիմնական տարբերակի սպասարկումը, շահագործման ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրների լուծումը, խորհրդատվության տրամադրումը,

ինչպես նաև Ծառայության կողմից առաջադրված անհրաժեշտ աշխատանքների իրականացումը՝ համաձայն Օժանդակման կենտրոնի Փոփոխության հայտ ենթաբաժնում հաշվառված ժամկետների և առաջնահերթությունների:

2. Նոր օրենքների, օրենսդրական ակտերի և ՀՀ կառավարության որոշումների ի հայտ գալու պարագայում առկա Համակարգի հիմնական տարբերակի համապատասխան փոփոխություններ.
3. Համակարգը շահագործող մասնագետների ուսուցումը, ըստ պահանջի և անհրաժեշտության.
4. Համակարգի օգտվողի ձեռնարկի և Համակարգի տեխնիկական այլ փաստաթղթերի թարմացումը (ըստ պահանջի և անհրաժեշտության):

7. Իրականացված աշխատանքների ընդունում

Սույն տեխնիկական բնութագրով նախատեսված աշխատանքների իրականացման արդյունքում յուրաքանչյուր ամսվա ընթացքում կատարված աշխատանքների վերաբերյալ Ընկերությունը Ծառայություն է ներկայացնում հաշվետվություն՝ ուղեկցող նամակով, և տվյալ ամսվա ընթացքում ստացված արդյունքներով (անհրաժեշտության դեպքում նաև արտաքին կրիչով), իսկ առնչվող փաստաթղթերը՝ թղթային տարբերակներով:

Ծառայության Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների և ռիսկերի կառավարման վարչությունը ապահովում է կատարված աշխատանքների վերաբերյալ՝ ներքին իրավական ակտով ստեղծված հանձնաժողովի եզրակացությունը և այդ մասին գրավոր տեղեկացնում Ընկերությանը: Ընկերությունը ստացված դրական եզրակացության հիման վրա ներկայացնում է հանձնման – ընդունման արձանագրությունը և հարկային հաշիվը երկուական օրինակներով:

8. Ընկերությանը ներկայացվող հիմնական պահանջները

Ընկերությունը պետք է ունենա՝

- տեղեկատվական համակարգերի նախագծման, ստեղծման, ներդրման և շահագործման առնվազն երեք հաջորդող տարիների փորձ.

- տեղեկատվական համակարգերի նախագծման, ստեղծման, ներդրման և շահագործման առնվազն 3 տարվա մասնագիտական աշխատանքային փորձ ունեցող բարձր որակավորմամբ մասնագետներ.
- նմանատիպ ծրագրերի իրականացման փորձառություն՝ հաջողված նախագիծ.
- ծրագրային ապահովման գործընթացի ներդրված և կիրառելի քաղաքականություն ու ընթացակարգեր.
- փոփոխությունների և ռիսկերի կառավարման ներդրված և կիրառելի քաղաքականություն:

Ծառայության մատուցման ժամկետը	
սկիզբը	ավարտը
Սույն պայմանագրի ուժի մեջ մտնելու օրը	20.12.2017թ.

9. Կողմերի հասցեները, բանկային վավերապայմանները և ստորագրությունները

Պ Ա Տ Վ Ի Ր Ա Տ ՈՒ

ՀՀ ԱՍՀՆ ՍԱՊ ծառայություն
 ք.Երևան Նալբանդյան 13
 Հ/Հ 900011474278
 ՀՎՀՀ 02505511
 ՀՀ ֆինանսների նախարարության
 գործառնական վարչություն
 ՀՀ ԱՍՀՆ ՍԱՊԾ
 աշխատակազմի ղեկավար՝
 Մ. Մինասյան


 (ստորագրություն)


Կ Ա Տ Ա Ր Ո Ղ

«ՍՄԱՐԹՈՒԵՅ» ՍՊԸ
 ք. Երևան, Ահարոնյան 44
 «Հայթիզնեսքանկ» ՓԲԸ
 ՀՀ 11500593118900
 ՀՎՀՀ 00881715

Տնօրեն՝
 Ս. Ասլանյան


 (ստորագրություն)


ՎՃԱՐՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑ*

ՀՀրամ

N	Ծառայության անվանումը	Նախատեսվում է ֆինանսավորել 2017թ. ընթացքում՝ ընդ որում				
		I եռամսյակ	II եռամսյակ	III եռամսյակ	IV եռամսյակ	Ընդամենը Տարի
1.	ՀՀ ԱՍՀՆ սոցիալական ապահովության պետական ծառայության տեղեկատվական ներքին պորտալի սպասարկման ծառայություններ	3040600	7600600	12160600	18240000	18240000

* Վճարման ենթակա գումարները ներկայացված են ածողական կարգով:

Պ Ա Տ Վ Ի Ր Ա Տ ՈՒ

ՀՀ ԱՍՀՆ ՍԱՊ ծառայություն
 ք. Երևան, Նալբանդյան 13
 Հ/Հ 900011474278
 ՀՎՀՀ 02505511

ՀՀ ֆինանսների նախարարության
 գործառնական վարչություն
 ՀՀ ԱՍՀՆ ՍԱՊԾ
 աշխատակազմի ղեկավար՝
 Մ. Մինասյան


 (ստորագրություն)
 Կ.Տ.

Կ Ա Տ Ա Ր Ո Ղ

«ՍՄԱՐԹՈՒԵՅ» ՍՊԸ
 ք. Երևան, Ահարոնյան 44
 «Հայթիգնեսբանկ» ՓԲԸ
 ՀՀ 11500593118900
 ՀՎՀՀ 00881715

Տնօրեն՝
 Ս. Ապանյան


 (ստորագրություն)
