

**ՀՀ ՆԵՐՔԻՆ ԳՈՐԾԵՐԻ ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ՀԱՄԱՐ
ԾԱՌԱՅՈՒՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՊԵՏԱԿԱՆ ԳՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ
N ՀՀ ՆԳՆ ՄԱԾՁԲ-2026/ԱԽ-46**

ք. Երևան

«___» _____ 2026թ.

ՀՀ ներքին գործերի նախարարությունը, ի դեմս ՀՀ ներքին գործերի նախարարության գլխավոր քարտուղար Տ. Ենդյանի, որը գործում է ՀՀ ներքին գործերի նախարարության կանոնադրության հիման վրա (այսուհետ՝ Պատվիրատու), մի կողմից, և «Թիմ Սոլյուշնս» ՓԲԸ-ն, ի դեմս տնօրեն Տ. Ավագյանի, որը գործում է Ընկերության կանոնադրության հիման վրա (այսուհետ՝ Կատարող), մյուս կողմից, կնքեցին սույն պայմանագիրը հետևյալի մասին:

1. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԱՌԱՐԿԱՆ

1.1 Պատվիրատուն հանձնարարում է, իսկ Կատարողը ստանձնում է **համակարգչային ծառայությունների** մատուցման պարտավորությունը (այսուհետ՝ ծառայություն)՝ համաձայն սույն պայմանագրի (այսուհետ՝ պայմանագիր) անբաժանելի մասը կազմող N 1 հավելվածով սահմանված Տեխնիկական բնութագիր-գնման ժամանակացույցի պահանջների:

1.2 Ծառայությունը մատուցվում է պայմանագրի N 1 հավելվածով սահմանված Տեխնիկական բնութագիր-գնման ժամանակացույցին համապատասխան և սահմանված ժամկետներով:

2. ԿՈՂՄԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԸ ԵՎ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

2.1 Պատվիրատուն իրավունք ունի՝

2.1.1 Ցանկացած ժամանակ ստուգել Կատարողի կողմից մատուցվող ծառայության ընթացքը և որակը՝ առանց միջամտելու Կատարողի գործունեությանը:

2.1.2 Եթե մատուցվել է պայմանագրի N 1 հավելվածում նշված Տեխնիկական բնութագիր-գնման ժամանակացույցին չհամապատասխանող ծառայություն.

ա) Չընդունել ծառայությունը՝ իր հայեցողությամբ սահմանելով անպատշաճ որակի ծառայությունը պայմանագրին համապատասխանող ծառայությամբ անհատույց փոխարինման ողջամիտ ժամկետ և պահանջել Կատարողից վճարելու պայմանագրի 5.2 կետով նախատեսված տուգանքը, ինչպես նաև 5.3 կետով նախատեսված տույժը:

բ) Հրաժարվել պայմանագիրը կատարելուց և պահանջել վերադարձնելու ծառայության համար վճարված գումարը և պահանջել Կատարողից վճարելու պայմանագրի 5.2 կետով նախատեսված տուգանքը:

2.1.3 Միակողմանի լուծել պայմանագիրը, եթե Կատարողն էականորեն խախտել է պայմանագիրը: Կատարողի կողմից պայմանագիրը խախտելն էական է համարվում, եթե՝

ա) մատուցված ծառայությունը չի համապատասխանում պայմանագրի N 1 հավելվածով սահմանված պահանջներին,

բ) խախտվել է ծառայության մատուցման ժամկետը:

2.2 Պատվիրատուն պարտավոր է՝

2.2.1 Քննարկել և ընդունել Տեխնիկական բնութագիր-գնման ժամանակացույցին համապատասխան մատուցված ծառայության արդյունքը, իսկ ծառայության արդյունքում թերություններ հայտնաբերելու դեպքերում՝ այդ մասին անհապաղ գրավոր հայտնել Կատարողին:

2.2.2 Ծառայության արդյունքն ընդունելու դեպքում Կատարողին վճարել վերջինիս կողմից մատուցված պատշաճ ծառայության դիմաց վճարման ենթակա գումարները, իսկ վճարման ժամկետի խախտման դեպքում՝ նաև պայմանագրի 5.5 կետով նախատեսված տույժը:

2.3 Կատարողն իրավունք ունի՝

2.3.1 Պատվիրատուից պահանջել վճարելու պատշաճ մատուցված ծառայության դիմաց վճարման ենթակա գումարները, իսկ Պատվիրատուի կողմից պայմանագրի 4.2 կետում նշված վճարման ժամկետի խախտման դեպքում՝ նաև պայմանագրի 5.5 կետով նախատեսված տույժը:

2.4 Կատարողը պարտավոր է՝

2.4.1 Պայմանագրի N 1 հավելվածով սահմանված պայմաններով ապահովել ծառայության պատշաճ մատուցումը՝ ղեկավարվելով գործող օրենսդրությամբ:

2.4.2 Պայմանագրով նախատեսված դեպքերում վճարել պայմանագրի 5.2 և 5.3 կետերով նախատեսված տույժը և տուգանքը:

2.4.3 Որակավորման և պայմանագրի կատարման ապահովման գործողության ընթացքում լուծարման կամ սնանկացման գործընթաց սկսելու դեպքում դրա մասին նախապես գրավոր տեղեկացնել Պատվիրատուին:

3. ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՀԱՆՁՆՄԱՆ ԵՎ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

3.1 Մատուցված ծառայությունն ընդունվում է Պատվիրատուի և Կատարողի միջև հանձնման-ընդունման արձանագրության ստորագրմամբ: Ծառայությունը Պատվիրատուին հանձնելու փաստը ֆիքսվում է Պատվիրատուի և Կատարողի միջև երկկողմ հաստատված փաստաթղթով՝ նշելով փաստաթղթի կազմման ամսաթիվը:

Մինչև պայմանագրով ծառայության մատուցման համար նախատեսված օրը ներառյալ Կատարողը Պատվիրատուին է տրամադրում իր կողմից ստորագրված՝ ծառայությունը Պատվիրատուին հանձնելու փաստը ֆիքսող փաստաթուղթը (հավելված N 3.1), իսկ էլեկտրոնային գնումների armeps համակարգի միջոցով (գործողության իրականացման ձեռնարկը տեղադրված է www.procurement.am հասցեով գործող կայքի «Էլեկտրոնային գնումներ» բաժնում)՝ նաև հանձնման-ընդունման արձանագրությունը (հավելված N 3): Ընդ որում Կատարողը հանձնման-ընդունման արձանագրությունը չի կնքում, հաստատում է էլեկտրոնային ստորագրությամբ՝ լրացնելով միայն այն

այումսակները, որոնք վերաբերում են իր տվյալներին (լրացման կարգը տեղադրված է www.procurement.am հասցեով գործող կայքի «Օրենսդրություն» բաժնի «Ֆինանսների նախարարի հրամաններ» ենթաբաժնում):

3.2 Եթե մատուցված ծառայությունը համապատասխանում է պայմանագրի պայմաններին, Պատվիրատուն պայմանագրի 3.1 կետում նշված փաստաթղթերը ստանալու օրվան հաջորդող աշխատանքային օրվանից հաշված **15 աշխատանքային** օրվա ընթացքում ստորագրում և էլեկտրոնային գնումների armeps համակարգի միջոցով Կատարողին է տրամադրում իր կողմից ստորագրված հանձնման-ընդունման արձանագրությունը և դրա ստորագրման համար հիմք հանդիսացած դրական եզրակացությունը:

3.3 Եթե մատուցված ծառայությունը կամ դրա մի մասը չի համապատասխանում պայմանագրի պայմաններին, ապա Պատվիրատուն չի ստորագրում հանձնման-ընդունման արձանագրությունը և պայմանագրի 3.2 կետում նշված ժամկետում էլեկտրոնային գնումների armeps համակարգի միջոցով Կատարողին հետ է վերադարձնում հանձնման-ընդունման արձանագրությունը և դրա չստորագրման համար հիմք հանդիսացած բացասական եզրակացությունը: Սույն կետի կիրառման դեպքում Պատվիրատուն ձեռնարկում է նման իրավիճակի համար պայմանագրով նախատեսված միջոցները և Կատարողի նկատմամբ կիրառում է պայմանագրով նախատեսված պատասխանատվության միջոցներ:

3.4 Եթե պայմանագրի 3.2 կետով սահմանված ժամկետում Պատվիրատուն չի ընդունում մատուցված ծառայությունը կամ չի մերժում դրա ընդունումը, ապա մատուցված ծառայությունը համարվում է ընդունված և պայմանագրի 3.2 կետով սահմանված վերջնաժամկետին հաջորդող աշխատանքային օրը Պատվիրատուն էլեկտրոնային գնումների համակարգի միջոցով Կատարողին է տրամադրում իր կողմից ստորագրված հանձնման-ընդունման արձանագրությունը:

4. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳԻՆԸ

4.1. Սույն պայմանագրով Կատարողի մատուցման ենթակա ծառայության գինը կազմում է **2 560 000 (երկու միլիոն հինգ հարյուր վաթսուհազար) ՀՀ դրամ**, ներառյալ ԱԱՀ-ն:

Գինը ներառում է Կատարողի կողմից իրականացվող բոլոր ծախսերը՝ այդ թվում հարկերը, տուրքերը և ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված այլ վճարները:

Ծառայության մատուցման գինը կայուն է և Կատարողն իրավունք չունի պահանջել ավելացնելու, իսկ Պատվիրատուն նվազեցնելու այդ գինը:

4.2 Պատվիրատուն իրեն մատուցած ծառայության դիմաց վճարում է պայմանագրի 3-րդ բաժնով նախատեսված կարգով ընդունելու դեպքում՝ ՀՀ դրամով անկանխիկ՝ դրամական միջոցները Կատարողի հաշվարկային հաշվին փոխանցելու միջոցով: Դրամական միջոցների փոխանցումը կատարվում է հանձնման-ընդունման արձանագրության հիման վրա՝ պայմանագրի վճարման ժամանակացույցով (հավելված N 2) նախատեսված ամիսներին, բայց ոչ ուշ, քան մինչև տվյալ տարվա դեկտեմբերի 29-ը:

Ընդ որում վճարում կատարելու նպատակով հանձնման-ընդունման արձանագրությունն ստորագրվելու օրվանից հետո 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատվիրատուն վճարման հանձնարարագիրը և հանձնման-ընդունման արձանագրության պատճենը մուտքագրում է լիազորված մարմնի գանձապետական համակարգ, իսկ սահմանված կարգի համաձայն ներկայացված փաստաթղթերի հիման վրա լիազորված մարմինը տվյալ վճարումը կատարում է հանձնման-ընդունման արձանագրությունը գանձապետական համակարգ մուտքագրված լինելու դեպքում՝ սույն պայմանագրի վճարման ժամանակացույցով սահմանված ժամկետներում, հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

5. ԿՈՂՄԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

5.1 Կատարողը պատասխանատվություն է կրում ծառայության մատուցման՝ պայմանագրի պահանջների պահպանման համար:

5.2 Պայմանագրի N 1 հավելվածում նշված տեխնիկական բնութագրին չհամապատասխանող ծառայություն մատուցելու յուրաքանչյուր դեպքում Կատարողից գանձվում է տուգանք՝ պայմանագրի 4.1 կետում նախատեսված գումարի 0,5 (զրո ամբողջ հինգ տասնորդական) տոկոսի չափով: Ընդ որում տուգանքը հաշվարկվում է նաև ծառայությունը սույն պայմանագրով սահմանված ժամկետում մատուցելու, սակայն պատվիրատուի կողմից այդ չընդունվելու դեպքում:

5.3 Պայմանագրով նախատեսված ծառայության մատուցման ժամկետը խախտելու դեպքում Կատարողից յուրաքանչյուր ուշացված աշխատանքային օրվա համար գանձվում է տույժ՝ մատուցման ենթակա, սակայն չմատուցված ծառայության գնի 0,05 (զրո ամբողջ հինգ հարյուրերորդական) տոկոսի չափով:

5.4 Պայմանագրի 5.2 և 5.3 կետերով նախատեսված տուգանքը և տույժը հաշվարկվում և հաշվանցվում են ծառայություն մատուցելու արդյունքում Կատարողին վճարման ենթակա գումարների հետ:

5.5 Պատվիրատուի կողմից պայմանագրի 4.2 կետով նախատեսված ժամկետի խախտման դեպքում Պատվիրատուի նկատմամբ յուրաքանչյուր ուշացված աշխատանքային օրվա համար հաշվարկվում է տույժ՝ վճարման ենթակա, սակայն սահմանված ժամկետում չվճարված գումարի 0,05 (զրո ամբողջ հինգ հարյուրերորդական) տոկոսի չափով:

5.6 Պայմանագրով չնախատեսված դեպքերում կողմերն իրենց պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար պատասխանատվության են ենթարկվում ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

5.7 Տույժերի և (կամ) տուգանքի վճարումը Կողմերին չի ազատում իրենց պայմանագրային պարտավորություններն ամբողջությամբ և պատշաճ՝ պայմանագրով սահմանված պահանջներին համապատասխան կատարելուց:

6. ԱՆՀԱՂԹԱՀԱՐԵԼԻ ՈՒԺԻ ԱԶԴԵՑՈՒԹՅՈՒՆ (ՖՈՐՍ-ՄԱԺՈՐ)

Սույն պայմանագրով և սույն պայմանագրի հիման վրա կնքված համաձայնագրերով պարտավորություններն ամբողջությամբ կամ մասնակիորեն չկատարելու համար կողմերն ազատվում են պատասխանատվությունից, եթե դա եղել է անհաղթահարելի ուժի ազդեցության հետևանքով, որը ծագել է սույն պայմանագիրը կնքելուց հետո, և որը կողմերը չէին կարող կանխատեսել կամ կանխարգելել: Այդպիսի իրավիճակներ են երկրաշարժը, ջրհեղեղը, հրդեհը, պատերազմը, ռազմական և արտակարգ դրություն հայտարարելը, քաղաքական հուզումները, գործադուլները, հաղորդակցության միջոցների աշխատանքի դադարեցումը, պետական մարմինների ակտերը և այլն, որոնք անհնարին են դարձնում սույն պայմանագրով պարտավորությունների կատարումը: Եթե արտակարգ ուժի ազդեցությունը շարունակվում է 3 (երեք) ամսից ավելի, ապա կողմերից յուրաքանչյուրն իրավունք ունի լուծել պայմանագիրը՝ այդ մասին նախապես տեղյակ պահելով մյուս կողմին:

7. ԱՅԼ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

7.1 Պայմանագիրն ուժի մեջ է մտնում կողմերի ստորագրման պահից և գործում է մինչև կողմերի պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունների ողջ ծավալով կատարումը:

Սույն պայմանագրի պայմանները կիրառվում են նաև մինչև պայմանագիրն ուժի մեջ մտնելը կողմերի միջև **01.05.2026** թվականից փաստացի ծագած հարաբերությունների նկատմամբ:

Պայմանագրով նախատեսված կողմերի իրավունքների և պարտականությունների կատարման պայման է հանդիսանում պայմանագիրը ՀՀ ֆինանսների նախարարության կողմից հաշվառված լինելու հանգամանքը:

7.2 Պայմանագրից ծագած կողմի վճարային պարտավորությունը չի կարող դադարել այլ պայմանագրից ծագած՝ հակընդդեմ պարտավորության հաշվանցով, առանց կողմերի գրավոր և կնիքով հաստատված համաձայնության: Պայմանագրից ծագած պահանջի իրավունքը չի կարող փոխանցվել այլ անձի, առանց պարտապան կողմի գրավոր համաձայնության:

7.3 Այն դեպքում, երբ օրենքով նախատեսված կարգով օրենքի պահանջների կատարման նկատմամբ հսկողության կամ վերահսկողության կամ բողոքների քննության արդյունքում արձանագրվում է, որ գնման գործընթացում, մինչև պայմանագրի կնքումը, Կատարողը ներկայացրել է կեղծ փաստաթղթեր (տեղեկություններ և տվյալներ), կամ վերջինիս ընտրված մասնակից ճանաչելու մասին որոշումը չի համապատասխանում Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությանը, ապա այդ հիմքերն ի հայտ գալուց հետո Պատվիրատուն միակողմանիորեն լուծում է պայմանագիրը, եթե արձանագրված խախտումները մինչև պայմանագրի կնքումը հայտնի լինելու դեպքում գնումների մասին Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրության համաձայն հիմք կհանդիսանային պայմանագիրը չկնքելու համար: Ընդ որում, Պատվիրատուն չի կրում պայմանագրի միակողմանի լուծման հետևանքով Կատարողի համար առաջացող վնասների կամ բաց թողնված օգուտի ռիսկը, իսկ վերջինս պարտավոր է Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով փոխհատուցել իր մեղքով Պատվիրատուի կրած վնասներն այն ծավալով, որի մասով պայմանագիրը լուծվել է:

7.4 Պայմանագրի հետ կապված վեճերը ենթակա են քննության Հայաստանի Հանրապետության դատարաններում:

7.5 Պայմանագրում փոփոխություններ և լրացումներ կարող են կատարվել միայն Կողմերի փոխադարձ համաձայնությամբ՝ համաձայնագրի կնքելու միջոցով, որը կհանդիսանա պայմանագրի անբաժանելի մասը:

Արգելվում է պայմանագրում, իսկ եթե պայմանագրի գինը գործոնային է, ապա նաև այդ պայմանագրին կից հաջորդող յուրաքանչյուր տարիներին կնքված համաձայնագրում կատարել այնպիսի փոփոխություններ, որոնք հանգեցնում են գնվող ծառայության ծավալների կամ ձեռք բերվող ծառայության միավորի գնի կամ պայմանագրի գնի արհեստական փոփոխման:

Պայմանագրի կողմերից անկախ գործոնների ազդեցությամբ պայմանագրի փոփոխման յուրաքանչյուր դեպք սահմանում է Հայաստանի Հանրապետության կառավարությունը:

7.6 Ծառայության մատուցման ժամկետը կարող է երկարաձգվել մինչև պայմանագրով այդ ժամկետը լրանալը՝ Կատարողի գրավոր առաջարկի առկայության դեպքում՝ պայմանով, որ Պատվիրատուի համար ծառայության մատուցման պահանջը չի վերացել, իսկ Կատարողի գրավոր առաջարկը ներկայացվել է ոչ ուշ, քան պայմանագրով ի սկզբանե ծառայությունների մատուցման համար սահմանված ժամկետը լրանալուց առնվազն 7 օրացուցային օր առաջ: Ընդ որում սույն կետով սահմանված դեպքում ծառայության մատուցման ժամկետը կարող է երկարաձգվել մեկ անգամ մինչև 30 օրացուցային օրով, բայց ոչ ավելի քան պայմանագրով սահմանված ժամկետն է:

7.7 Պայմանագրի պատշաճ կատարման պայմաններում կողմերի (Կատարող կամ Պատվիրատու) օգուտները (խնայողություններ) կամ կրած վնասները տվյալ կողմի օգուտը կամ կրած վնասն են:

Պայմանագրի կողմերի՝ երրորդ անձանց նկատմամբ պարտավորությունները՝ ներառյալ պայմանագրի կատարման շրջանակում Կատարողի կնքած այլ գործարքները և դրանցից բխող պարտավորությունները, դուրս են պայմանագրի կարգավորման շրջանակներից և չեն կարող ազդել պայմանագրի կատարման արդյունքն ընդունելու վրա: Այդ գործարքների և դրանցից բխող պարտավորությունների կատարման հետ կապված հարաբերությունները կարգավորվում են այդ գործարքների հետ կապված հարաբերությունները կարգավորող նորմերով, և դրանց համար պատասխանատու է Կատարողը:

7.8 Պայմանագիրը չի կարող փոփոխվել կողմերի պարտավորությունների մասնակի չկատարման հետևանքով կամ ամբողջությամբ լուծվել կողմերի փոխադարձ համաձայնությամբ՝ բացառությամբ՝ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով ծառայության մատուցման համար անհրաժեշտ ֆինանսական հատկացումների նվազեցման դեպքերի: Ընդ որում, պայմանագրի կողմերի՝ պարտավորությունների մասնակի չկատարման կամ ամբողջությամբ լուծման կողմերի փոխադարձ համաձայնությունն անհրաժեշտ է ձեռք բերել նախքան Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով ծառայության մատուցման համար անհրաժեշտ ֆինանսական հատկացումների նվազեցումը:

7.9 Կատարողի կողմից ստանձնած պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու հիմքով պայմանագիրն ամբողջությամբ կամ մասնակի միակողմանի լուծելու մասին ծանուցումը Պատվիրատուն հրապարակում է www.procurement.am հասցեով գործող ինտերնետային կայքի «Պայմանագրերը միակողմանի լուծելու մասին ծանուցումներ» բաժնում՝ նշելով հրապարակման ամսաթիվը: Կատարողը, պայմանագիրը միակողմանի լուծելու վերաբերյալ, համարվում է պատշաճ ծանուցված՝ ծանուցումը, սույն կետով սահմանված հրապարակվելուն հաջորդող օրվանից: Պայմանագիրն ամբողջությամբ կամ մասնակի միակողմանի լուծելու մասին ծանուցումը տեղեկագրում հրապարակվելու օրը Պատվիրատուն այն ուղարկում է նաև Կատարողի էլեկտրոնային փոստին:

7.10 Կատարողն իրավունք ունի պայմանագրի կնքումից հետո Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքի 48-րդ գլխով սահմանված դեպքերում և կարգով կատարել գնման պայմանագրից ծագող դրամական պահանջի զիջում՝ պահանջի զիջման դիմաց ֆինանսավորման (ֆակտորինգի) պայմանագրի (այսուհետ՝ ֆակտորինգի պայմանագիր) հիման վրա: Ֆակտորինգի պայմանագիրը պետք է սահմանի, որ ֆինանսական գործակալը համաձայն է, որ պայմանագրով նախատեսված հիմքերի առկայության դեպքում Պատվիրատուն վճարումներն իրականացնելիս ապահովի Կատարողի նկատմամբ տույժերի ու տուգանքների հաշվարկումը և հաշվանցումը վճարվելիք գումարների հետ՝ անկախ պահանջի զիջված լինելու հանգամանքից: Ընդ որում, ֆակտորինգի պայմանագրի հիման վրա պահանջի զիջման մասին գրավոր ծանուցումը (հավելված N 4) ստանալու դեպքում Պատվիրատուն պայմանագրով սահմանված վճարումը կատարում է ֆինանսական գործակալին, եթե ծանուցումը ստացվել է Պատվիրատուի կողմից վճարման հանձնարարագիրը և արձանագրության պատճենը լիազորված մարմնի գանձապետական համակարգ մուտքագրելու օրվան նախորդող օրը:

7.11 Սույն պայմանագրի կապակցությամբ ծագած վեճերը լուծվում են բանակցությունների միջոցով: Համաձայնություն ձեռք չբերելու դեպքում վեճերը լուծվում են դատական կարգով:

7.12 Սույն պայմանագիրը կազմված է _____ էջից, կնքվում է երկու օրինակից, որոնք ունեն հավասարազոր իրավաբանական ուժ: Սույն պայմանագրի N 1, N 2, N 3, N 3.1 և N 4 հավելվածները հանդիսանում են պայմանագրի անբաժանելի մասը, յուրաքանչյուր կողմին տրվում է պայմանագրի մեկ օրինակ:

7.13 Սույն պայմանագրի նկատմամբ կիրառվում է Հայաստանի Հանրապետության իրավունքը:

8. ԿՈՂՄԵՐԻ ՀԱՍՑԵՆԵՐԸ, ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՎԱՎԵՐԱՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ ԵՎ ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

Պ Ա Տ Վ Ի Ր Ա Տ ՈՒ

ՀՀ ներքին գործերի նախարարություն

ք. Երևան, Նալբանդյան 130

ՀՀ Ֆինանսների նախարարության

գործառնական վարչություն

Հ/Հ 900011049187

ՀՎՀՀ 02882913

Հեռ. 010 59-67-89

Էլ. հասցեն՝ gnumner@mia.gov.am

Կ Ա Տ Ա Ր Ո Ղ

«Թիմ Սոլյուշն» ՓԲԸ

Ք. Երևան, Ազատության 24/1

Ամերիաբանկ ՓԲԸ

Հ/Հ 1570069343740100

ՀՎՀՀ 00228737

Հեռ: 095-555-006

Էլ. Փոստ: teamsolutions.cjsc@gmail.com

Ս. Ենոքյան
/ ՀՀ ՆԳՆ Գլխավոր քարտուղար /
(ստորագրություն)
Կ.Տ

Ս. Ավագյան
(ստորագրություն)
Կ.Տ

Անհրաժեշտության դեպքում պայմանագրում կարող են ներառվել ՀՀ օրենսդրությանը չհակասող դրույթներ:

ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐ - ԳՆՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑ*

ՀՀ դրամ

Ծառայության							
հրավերով նախատեսված չափաբաժնի համարը	գնումների պլանով նախատեսված միջանցիկ ծածկագիրը՝ ըստ ԳՄԱ դասակարգման (CPV)	տեխնիկական բնութագիրը	չափման միավորը	ընդհանուր գինը/ՀՀ դրամ	ընդհանուր քանակը	մատուցման	
						հասցեն	Ժամկետը**
1	ծրագրերի կառավարման համակարգչային ծրագրային փաթեթներ CPV 48331100/1	ՀՀ ՆԳՆ Միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայությունում ներդրված «Զանգեզոր» կոնտակտային կենտրոն համակարգի լիցենզիայի տրամադրում, սպասարկում և աջակցություն մինչև 10 օպերատորի համար	հատ	2 560 000	1	Ք. Երևան, Դավթաշեն 4-րդ թաղամաս, 17/10 շենք	01/05/2026-31/12/2026 ընկած ժամանակահատվածի ընթացքում

*Պայմանագիրը կատարվում է փուլային ձևով՝ Ծառայությունները մատուցվում են ամսական կտրվածքով

Նպատակը՝ ՀՀ ներքին գործերի նախարարության Միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայության թեժ գիծ համակարգի կառավարման և սպասարկման ծառայությունների մատուցում

Համակարգի համառոտ նկարագրություն՝ «Զանգեզոր» համակարգը համապարփակ լուծում է զանգերի կենտրոնի (Call Center) աշխատանքի օպտիմալացման համար: Համակարգը առաջարկում է լայն հնարավորություններ՝ սկսած արդյունավետ մոնիթորինգից և կառավարումից մինչև զանգերի սպասման ժամանակի և սպասարկման տևողության նվազեցում: Ավտոմատացման և ռեսուրսների խնայողության հնարավորություններով այն հանդիսանում է ծառայությունների որակը և արդյունավետությունը բարձրացնելու օգտակար գործիք:

Համակարգի ֆունկցիոնալությունը՝

1. Մուտքային զանգերի կենտրոն (Inbound Call Center)

- a. Խելացի ուղղորդում (Smart routing)
- b. Հմտությունների վրա հիմնված համապատասխանեցում (Skill-based matching)
- c. Զանգերի ավտոմատ բաշխում (ACD)
- d. Դերի վրա հիմնված աշխատասեղան (Role-based desktop)
- e. Զանգերի փոխանցման գործիքակազմ — blind, warm, attend փոխանցումներ

2. Ելքային զանգերի կենտրոն (Outbound Call Center)

- a. Զանգարշավների կառավարում՝ Manual Dialer-ի միջոցով
- b. Զանգարշավների կառավարում՝ Progressive Dialer-ի միջոցով
- c. Զանգարշավների կառավարում՝ Robo call-երի միջոցով
- d. Պարզ ելքային զանգ

3. Հաշվետվություններ և վերլուծություն (Reporting and Analytics)

- a. Իրական ժամանակի հաշվետվություններ
- b. Պատմական (Historical) հաշվետվություններ
- c. Հաշվետվությունների դիզայներ
- d. Թիմի վահանակ (Team Dashboard)
- e. Խնդիրների լուծման վերահսկում (Task resolution)

4. Որակի կառավարում (Quality Management)

- a. Գործակալների մոնիթորինգ spy ֆունկցիայի միջոցով
- b. Գործակալների մոնիթորինգ whispering / coaching ֆունկցիայի միջոցով
- c. Զանգին միացում (Call barging)
- d. Զանգերի ձայնագրությունների կառավարում
- e. Էկրանի ձայնագրությունների կառավարում
- f. Ներքին չաթ (Internal live chat)

5. *Քիզնես գործընթացների ավտոմատացում*

a. Զանգերի ուղղորդում նախապես սահմանված կանոնների համաձայն

6. *Հաճախորդների փորձի բարելավում*

- a. Հաճախորդի ակտիվության տվյալներ
- b. Ներքին մինի CRM
- c. Գործընթացների (Flow) կառավարում
- d. Գիտելիքների բազա (Knowledge base)
- e. Հետադարձ զանգերի կառավարում (Call back Management)

7. *API-ների ինտեգրում*

Zangezor համակարգը առաջարկում է բազմակողմանի ինտեգրման հնարավորություններ՝ թույլ տալով հեշտությամբ միանալ երրորդ կողմերի տարբեր համակարգերի հետ: Այս ճկունությունը կարևոր է այն կառույցների համար, որոնք օգտագործում են մի քանի հարթակ (Mulberry, CRM և այլ) և պահանջում են փոխգործունակություն՝ գործառույթները պարզեցնելու համար:

8. *Տվյալների պահուստավորում (Data backup)*

Տվյալների արդյունավետ պահուստավորման գործընթացները կարևոր են Zangezor համակարգի անվտանգության և հուսալիության ապահովման համար: Համակարգը նախագծված է այնպես, որ տվյալների պահուստավորումը իրականացվի ոչ աշխատանքային ժամերին՝ նվազեցնելով համակարգի ծանրաբեռնվածության ռիսկը և ապահովելով, որ գաղաթնակետային օգտագործման ժամերին աշխատանքը չխաթարվի:

Մատուցվող ծառայությունների շրջանակը՝ ամսական լիցենզիայի տրամադրում, սպասարկում և աջակցություն, մասնավորապես՝

- 1. **Արագ խնդիրների լուծում:** Ծրագրային խնդիրների և խափանումների արագ վերացում:
- 2. **Տեղում աջակցություն:** Անհրաժեշտության դեպքում մասնագետների այց տեղակայման վայր՝ ծրագրային խնդիրների լուծման համար:
- 3. **Շարունակական թարմացումներ:** Կանոնավոր թարմացումներ և փաթեթեր՝ ֆունկցիոնալության բարելավման համար:
- 4. **Շարունակական արդիականացումներ:** Համակարգի պարբերական արդիականացում:

5. **Օգտագործողների շարունակական աջակցություն:** Շարունակական օգնություն Միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայության աշխատակիցներին, ովքեր կարող են աշխատանքային օրերին ժամը 9:00-ից մինչև 18:00-ն ծրագրի օգտագործման հետ կապված հարցերի կամ խնդիրների դեպքում զանգահարել Կատարողի թեժ գծին 010-300-900 հեռախոսահամարով:
6. **Ինտեգրման աջակցություն:** Աջակցություն կոնտակտ կենտրոնի ծրագրի ինտեգրմանն այլ համակարգերի հետ, ինչպիսիք են Mulberry-ն, CRM-ը և փոստային սերվերը:

Ծառայությունների մակարդակի համաձայնագիր (Service Level Agreement)

Ծառայության շրջանակում հայտնաբերված բոլոր խնդիրները դասակարգվելու են ըստ առաջնահերթության և համակարգի վրա ունեցած բացասական ազդեցության մակարդակի: Այս դասակարգման հիման վրա խնդիրները կլուծվեն համապատասխան ժամկետներում (դասակարգման գործոնները և ժամկետները կվերանայվեն և կհաստատվեն համատեղ): Ստորև ներկայացված է խնդիրների լուծման մոդելը՝ ըստ առաջնահերթության, բացասական ազդեցության և դրանց համակցման:

ԱՌԱՋՆԱՀԵՐԹՈՒԹՅՈՒՆ (PRIORITY)

Առաջնահերթությունը գործոն է, որը որոշում է, թե որքան արագ պետք է շտկվի տվյալ թերությունը: Եթե կան մի քանի թերություններ, առաջնահերթությունը սահմանվում է շահառուի հետ համատեղ՝ հաշվի առնելով, թե որն է անհրաժեշտ շտկել և թեստավորել անմիջապես, և որը կարող է հետաձգվել: Թերությունը գրանցելիս շահառուն սահմանում է առաջնահերթությունը վերջնական օգտագործողի տեսանկյունից:

Այս համատեքստում սահմանվում են հետևյալ առաջնահերթության մակարդակները՝

• Առաջնահերթություն 1 – Կրիտիկական (P1):

Այս թերությունը պետք է լուծվի անմիջապես՝ խնդրի գրանցումից հետո առավելագույնը 6 ժամվա ընթացքում՝ անկախ շաբաթվա օրից: Այս իրավիճակը սովորաբար գրանցվում է, երբ համակարգի ընդհանուր ֆունկցիոնալությունը արգելափակված է, կամ որևէ ծրագրային ֆունկցիա չի կարող օգտագործվել ներկայիս վիճակում, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով հետևյալ դեպքերով՝

1. Zangezor համակարգի SIP ծառայությունը հասանելի չէ:
2. Zangezor համակարգի IVR-ը ամբողջությամբ անհասանելի է:
3. Zangezor համակարգի որևէ ֆունկցիա անհասանելի է, ինչը խոչընդոտում է շահառուի կոնտակտ կենտրոնի գործակալներին իրականացնել մուտքային կամ ելքային զանգեր:
4. Զանգերի ձայնագրություն չի կատարվում:
5. Zangezor համակարգում ծրագրային սխալի պատճառով որևէ գործողություն կամ ֆունկցիա հնարավոր չէ իրականացնել և այլն:

Շահառուի համաձայնությամբ մատակարարը կարող է առաջարկել այլընտրանքային լուծում՝ կրիտիկական շտկման փոխարեն, և եթե այն ընդունելի լինի շահառուի համար, կրիտիկական դասակարգված խնդիրը կարող է վերադասակարգվել այլ առաջնահերթության ներքո:

• **Առաջնահերթություն 2 – Միջին (P2):**

Կրիտիկական թերությունները լուծելուց հետո այս մակարդակի թերությունները ենթակա են շտկման տվյալ փուլի համար սահմանված ժամկետներում: Որպես կանոն, եթե համակարգի որևէ ֆունկցիա չի կարող օգտագործվել նախատեսված ձևով համակարգային թերության պատճառով, կամ անհրաժեշտ է գրել նոր կոդ, կամ առկա է միջավայրային խնդիր, որը պետք է լուծվի կոդի միջոցով, թերությունը դասակարգվում է որպես Priority 2: Եթե դա չի խոչընդոտում համակարգի բնականոն աշխատանքին, նման թերությունը պետք է լուծվի 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե շահառուի հետ այլ ժամկետ չի համաձայնեցվել: Իսկ եթե դա խոչընդոտում է համակարգի բնականոն աշխատանքին /այն է Առաջնահերթություն 1-ով սահմանված վավերապայմաններից մեկի խաթարմանը/, ապա խնդիրը պետք է դիտարկվի որպես առաջնահերթություն 1 և լուծվի Առաջնահերթություն 1-ով սահմանված ժամկետում:

• **Առաջնահերթություն 3 – Միջին (P3):**

Այս առաջնահերթության թերությունները կարող են վերաբերվել ֆունկցիոնալ խնդիրների, որոնք չեն համապատասխանում ակնկալիքներին: Երբեմն նույնիսկ կոսմետիկ սխալները (օրինակ՝ սխալի ճիշտ հաղորդագրության ակնկալում ձախողման դեպքում) կարող են դասակարգվել որպես Priority 3 թերություն:

• **Առաջնահերթություն 4 – Ցածր (P4):**

Ցածր առաջնահերթության թերությունը ցույց է տալիս, որ խնդիրը առկա է, սակայն այն չի պահանջում անհապաղ լուծում: Հաճախ նման թերությունները գրանցվում են առկա դիզայնում նորարարական առաջարկներ ներկայացնելու կամ փոքր ֆունկցիոնալություններ ավելացնելու համար՝ օգտագործողի փորձը բարելավելու նպատակով:

ԲԱՅԱՍԱԿԱՆ ԱՂԵՅՈՒԹՅՈՒՆ (NEGATIVE IMPACT)

Բացասական ազդեցությունը գործոն է, որը սահմանում է թերության ազդեցությունը համակարգի ընդհանուր ֆունկցիոնալության վրա: Այն սահմանվում է շահառուի կողմից թերությունը գրանցելիս և հետագայում մնում է շահառուի վերահսկողության ներքո:

• **Կրիտիկական (S1):**

Թերություն, որը ամբողջությամբ խոչընդոտում կամ արգելափակում է համակարգի կամ ֆունկցիայի օգտագործումը: Ֆունկցիոնալությունը ներառում է՝

- Բոլոր տեսակի մուտքային և ելքային զանգերի իրականացում:
- Տեղեկատվություն ստանալու համար հիմնական IVR ծառայությունների օգտագործում:

• **Միջին (S2):**

Խոշոր թերություն է համարվում, երբ առկա ֆունկցիոնալությունը չի համապատասխանում տեխնիկական նկարագրությանը: Սա ներառում է այն դեպքերը, երբ ծրագրային ապահովումը չի համապատասխանում որոշակի չափանիշների կամ առկա են շեղումներ ծրագրի բնականոն աշխատանքի ընթացքից, սակայն ծրագրի ընդհանուր ֆունկցիոնալությունը վտանգված չէ:

Պ Ա Տ Վ Ի Ր Ա Տ ՈՒ
ՀՀ ներքին գործերի նախարարություն
ք. Երևան, Նալբանդյան 130
ՀՀ Ֆինանսների նախարարության
գործառնական վարչություն
Հ/Հ 900011049187
ՀՎՀՀ 02882913
Հեռ. 010 59-67-89
Էլ. հասցեն՝ gnumner@mia.gov.am

Կ Ա Տ Ա Ր Ո Ղ
«Թիմ Սոլյուշնս» ՓԲԸ
Ք. Երևան, Ազատության 24/1
Ամերիաբանկ ՓԲԸ
Հ/Հ 1570069343740100
ՀՎՀՀ 00228737
Հեռ: 095-555-006
Էլ. Փոստ: teamsolutions.cjsc@gmail.com

_____ **Տ. Ենոքյան**
/ ՀՀ ՆԳՆ Գլխավոր քարտուղար/
(ստորագրություն)
Կ.Տ

_____ **Տ. Ավագյան**
(ստորագրություն)
Կ.Տ)

ՎՃԱՐՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑ*

ՀՀ դրամ

Ծառայության															
հրավերով նախատեսված չափաբաժնի համարը	գնումների պլանով նախատեսված միջանցիկ ծածկագիրը՝ ըստ ԳՄԱ դասակարգման (CPV)	անվանումը	դիմաց վճարումները նախատեսվում է իրականացնել 2026թ-ին՝ ըստ ամիսների, այդ թվում												
			հունվար	փետրվար	մարտ	ապրիլ	մայիս	հունիս	հուլիս	օգոստոս	սեպտեմբեր	հոկտեմբեր	նոյեմբեր	դեկտեմբեր	Ընդամենը
1	48331100/1	Ծրագրերի կառավարման համակարգչային ծրագրային փաթեթներ							2 560 000	2 560 000	2 560 000	2 560 000	2 560 000	2 560 000	2 560 000

Պ Ա Տ Վ Ի Ր Ա Տ ՈՒ

ՀՀ ներքին գործերի նախարարություն
ք. Երևան, Նալբանդյան 130
ՀՀ Ֆինանսների նախարարության
գործառնական վարչություն
Հ/Հ 900011049187
ՀՎՀՀ 02882913
Հեռ. 010 59-67-89
Էլ. հասցեն՝ gnumner@mia.gov.am

Կ Ա Տ Ա Ր Ո Ղ

«Թիմ Սոլյուշն» ՓԲԸ
Ք. Երևան, Ազատության 24/1
Ամերիաբանկ ՓԲԸ
Հ/Հ 1570069343740100
ՀՎՀՀ 00228737
Հեռ: 095-555-006
Էլ. Փոստ: teamsolutions.cjsc@gmail.com

/ **ՀՀ ՆԳՆ Գլխավոր քարտուղար /**
(ստորագրություն)
Կ.Տ

(ստորագրություն)
Կ.Տ

Պայմանագրի կողմ	Պատվիրատու
_____	_____
_____	_____
գտնվելու վայրը _____	գտնվելու վայրը _____
հհ _____	հհ _____
հվհհ _____	հվհհ _____

ԱՐՁԱՆԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ N
ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿԱՄ ԴՐԱ ՄԻ ՄԱՍԻ ԿԱՏԱՐՄԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԻ
ՀԱՆՁՆՄԱՆ-ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ

« » « » 20 թ.

Պայմանագրի /այսուհետ՝ Պայմանագիր/ անվանումը՝

Պայմանագրի կնքման ամսաթիվը՝ «___» «_____» 20 թ.

Պայմանագրի համարը՝ _____

Պատվիրատուն և Պայմանագրի կողմը՝ հիմք ընդունելով պայմանագրի կատարման վերաբերյալ «
» «_____» 20 թ. դուրս գրված N___ հաշիվ ապրանքագիրը, կազմեցին սույն արձանագրությունը
հետևյալի մասին.

Պայմանագրի շրջանակներում Պայմանագրի կողմը մատուցել է հետևյալ ծառայությունները՝

N	Մատուցված ծառայությունների						
	անվանումը	տեխնիկական բնութագրի համառոտ շարադրանքը	քանակական ցուցանիշը		կատարման ժամկետը		Վճարման ենթակա գումարը /հազար դրամ/ Վճա րման ժամկ ետը /ըստ վճար ման ժամ անա կացո ւյցի/
			ըստ պայմանագրով հաստատված գնման ժամանակացույցի	փաստացի	ըստ պայմանագրով հաստատված գնման ժամանակացույցի	փաստացի	

Սույն արձանագրության երկկողմ հաստատման համար հիմք հանդիսացած հաշիվ ապրանքագիրը և
դրական եզրակացությունը հանդիսանում են սույն արձանագրության բաղկացուցիչ մասը և կցվում են:

Ծառայությունը հանձնեց	Ծառայությունն ընդունեց
_____	_____
ստորագրություն	ստորագրություն
_____	_____
ազգանուն, անուն Կ.Տ.	ազգանուն, անուն Կ.Տ.

