

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՏԱՐԱԾՔՈՒՄ ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԱՌՈՂՋԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ՄԻԱՍՆԱԿԱՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻՆ (WWW.ARME.D.AM) ՄԻԱՆԱԼՈՒ ԵՎ ԴՐԱՆՈՎ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ԲԱԺԱՆՈՐԴԱՅԻՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ
 No. 2017-0491

Սույն պայմանագիրը (այսուհետ՝ **Պայմանագիր**) կնքվում է հետևյալ կողմերի միջև.

«Էլեկտրոնային առողջապահության ազգային օպերատոր» ՓԲԸ (այսուհետ՝ **Օպերատոր**)

Պետ. գրանցման համարը	264.120.971995
Պետ. գրանցման ամսաթիվը	29.08.2017
Գտնվելու վայրը	ՀՀ, 0014 Երևան, Հր Ներսիսյան 14/1, 1/2
Գործունեության հասցե	
Ի դեմս	տնօրեն Ավետ Մանուկյանի
Բանկային տվյալներ	«Ամերիա բանկ» ՓԲԸ, 1570026900460100
ՀՎՀՀ	00169899
Կոնտակտային էլ. փոստի հասցե	support@armed.am
Կոնտակտային հեռախոսահամար	+37411-20-20-33

Առողջապահության նախարարություն (այսուհետ՝ Բաժանորդ)

հրավաթանական անձի անվանումը

Գտնվելու վայրը	Հանրապետության հրպ., Կառավարական տուն 3
Ի դեմս /նշել պաշտոնը և անունը/	Առողջապահության նախարարության Աշխատակազմի ղեկավար՝ Նելսոն Զուրյան
ՀՎՀՀ	02507171

համատեղ հիշատակման ժամանակ այսուհետ՝ **Կողմեր**:

- Հիմք ընդունելով «Էլեկտրոնային առողջապահության համակարգը կոնցեսիոն պայմանագրով փոխանցելու համար անցկացված մրցույթի արդյունքները հաստատելու մասին» ՀՀ կառավարության 20 հուլիսի 2017 թվականի N 866-Ն որոշման պահանջները, որի համաձայն մրցույթի հաղթողի կողմից կոնցեսիայի պայմանագրի դրույթների համաձայն հիմնադրված Օպերատորը ՀՀ կառավարության կողմից ճանաչվել է որպես էլեկտրոնային առողջապահական համակարգի կառավարման միասնական օպերատոր և որը հիմնադրման պահից երրորդ անձանց առջև գործում է կոնցեսիայի պայմանագրով իրեն վերապահված իրավասությունների շրջանակներում,
- Հիմք ընդունելով «Հայաստանի Հանրապետության կառավարության 2002 թվականի հունիսի 29-ի n 867 որոշման մեջ լրացումներ կատարելու մասին» ՀՀ կառավարության 24 օգոստոսի 2017թվականի N1033-Ն որոշման պահանջները,
- Հաշվի առնելով Հայաստանի Հանրապետության կառավարության կողմից հռչակված քաղաքականությունը՝ ՀՀ տարածքում գործող և լիցենզավորված սուբյեկտների՝ կազմակերպությունների կամ անհատ ձեռնարկատերերի կողմից ղեղատնային գործունեության, բժշկական օգնության և սպասարկման, այդ թվում՝ բժշկական սպասարկում, ղեղատնային և ախտորոշիչ հետազոտությունների գործունեություն իրականացնող լիցենզավորված սուբյեկտների, առողջության ապահովագրություն իրականացնող ապահովագրական ընկերությունների, և նշված գործունեությունների իրականացմանը օժանդակող անձանց կողմից միասնական էլեկտրոնային առողջապահության համակարգին որպես բաժանորդ գրանցվելու պահանջը,

Կողմերը կնքեցին սույն պայմանագիրը հետևյալի մասին.

1. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐՈՒՄ ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Պայմանագրում կիրառվող հասկացություններն ունեն հետևյալ իմաստը.

Լիազոր մարմին՝ ՀՀ առողջապահության նախարարությունն է կամ ՀՀ կառավարության կողմից հետագայում սահմանված մեկ այլ մարմին կամ լիազորված անձանց աշխատանքային խումբ:

Բաժանորդ՝ սույն պայմանագրի կողմ հանդիսացող իրավաբանական անձը կամ անհատ ձեռնարկատերը, որի համար Օպերատորի կողմից էլեկտրոնային առողջապահություն համակարգի ծրագրային միջավայրում բացվում և սպասարկվում է առանձնացված գրասեղան:

Բաժանորդի օգտագործող՝ Բաժանորդի առաջնային ադմինիստրատորի կողմից լիազորված/արտոնված անձնակազմի անդամներն են, որոնք իրենց մասնագիտական լիազորություններից ելնելով և մասնագիտական պարտավորությունների կատարման նպատակով ունեն միասնական էլեկտրոնային առողջապահական համակարգ համապատասխան դերակատարմամբ մուտք գործելու վավերապայմաններ և որպես մասնագիտական կամ աշխատանքային գործիք պարբերաբար օգտագործում են միասնական էլեկտրոնային առողջապահության համակարգը Օպերատորի կողմից սահմանված տեխնիկական պահանջների բավարարմամբ և Լիազոր մարմնի կողմից սահմանված ընթացակարգերի համաձայն:

Շահառու էլեկտրոնային առողջապահության համակարգից ոչ մասնագիտական նպատակներով օգտվող՝ անձնական էջ և էլեկտրոնային բժշկական քարտ և պատմագիր ունեցող ֆիզիկական անձ:

Օրը հայաստանյան ժամանակով կեսգիշերից մինչև հաջորդ կեսգիշեր օրացուցային օրն է:

Լավագույն արդյունաբերական պրակտիկա նշանակում է այն պրակտիկան կամ գործառույթները, մեթոդները և ակտերը, որոնք ընդհանրապես կիրառվում են կամ ընդունվում են տեղեկատվական համակարգերի կառավարման ոլորտում և լավագույն արդյունք ունեցող երկրներում և որոնք տվյալ պահին առկա փաստերի լույսի ներքո ողջամիտ դատողությունների կիրառման դեպքում կամ որոշումների կայացման պահին պետք է, որ հայտնի լինեին, և որոնց կիրառման արդյունքում կարելի է ակնկալել, որ, ՀՀ օրենսդրության պահպանմամբ, հնարավոր կլինի հասնել ցանկալի արդյունքների, ներառյալ այնպիսի ողջամիտ քայլերի ձեռնարկումը, որոնք կապահովեն հետևյալը.

- (1) համապատասխանությունը ՀՀ-ում այս ոլորտում սովորաբար կիրառվող բոլոր տեխնիկական ստանդարտներին և խելամիտ ինժեներական պրակտիկայի պահանջներին,
- (2) նորմալ պայմաններում և ողջամտորեն կանխատեսելի ոչ նորմալ պայմաններում, Ծառայությունների մատուցման համար պահանջվող համապատասխան նյութերի, միջոցների և մասերի առկայությունը,
- (3) բավարար քանակով և համապատասխան որակավորմամբ (այնքանով, որքանով պահանջվում է ՀՀ օրենսդրությամբ), համապատասխան փորձառություն ունեցող և վերապատրաստված, ինչպես նաև ոչ նորմալ պայմաններին արձագանքելու կարողություն ունեցող անձնակազմի առկայությունը, որպեսզի հնարավոր լինի պատշաճ կերպով իրականացնել Ծառայությունների մատուցումը՝ հաշվի առնելով բոլոր ուղեցույցերն ու պահանջները,
- (4) կանխարգելիչ, պլանային և ոչ պլանային պահպանման և վերանորոգման աշխատանքների իրականացում այնպես, որ ապահովվի ՀՀ կառավարության հետ կնքված կոնցեսիայի պայմանագրով սահմանված գույքի երկարաժամկետ հուսալի և անվտանգ շահագործումը. այդ աշխատանքները պետք է կատարվեն համապատասխան գիտելիքներ ունեցող, վերապատրաստված և փորձառու անձնակազմի միջոցով, որն ունի համապատասխան թույլտվություններ կամ լիցենզիաներ (եթե այդպիսիք պահանջվում են ՀՀ օրենսդրությամբ) և կիրառում է համապատասխան սարքավորումներ, գործիքներ և ընթացակարգեր, և
- (5) Ծառայությունների իրականացում աշխատողների, հանրության և շրջակա միջավայրի համար անվտանգ եղանակներով:

Սպասարկման տարածք ՀՀ ողջ տարածքն է:

Սակագներ՝ սույն պայմանագիրը կնքելու օրվա դրությամբ գործող և հետագայում Օպերատորի կողմից ՀՀ կառավարության հետ կնքված կոնսեցիայի պայմանագրի համաձայն վերանայված և սահմանված ծառայությունների մատուցման համար Բաժանորդներից գանձման ենթակա վճարների չափեր, որոնք հրապարակվում են Օպերատորի www.armed.am ինտերնետային պորտալում:

2. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԱՌԱՐԿԱՆ

2.1 Սույն պայմանագրի շրջանակներում Օպերատորը Բաժանորդին տրամադրում է համացանցի www.armed.am դոմենային տիրույթում գործող պորտալի միջոցով ՀՀ էլեկտրոնային առողջապահության միասնական տեղեկատվական

համակարգին (այսուհետ՝ Ծրագրային ապահովում) միանալու տեխնիկական հնարավորություն և մատուցում է այդ Ծրագրային ապահովման սպասարկման ծառայություններ (այսուհետ՝ Ծառայություններ)՝ համաձայն Հավելված 1-ով սահմանված ծառայությունների մանրամասն նկարագրության, իսկ Բաժանորդը պարտավորվում է ընդունել Ծառայությունները և վճարել դրանց դիմաց՝ համաձայն Պայմանագրի:

3. Օպերացիոն Երաշխավորութունները և Պարսկությունները

- 3.1 Օպերատորը երաշխավորում և պարտավորվում է, որ
 - 3.1.1 Ծրագրային ապահովումը կունենա ՀՀ կառավարության հետ կնքված կոնցեսիայի պայմանագրով սահմանված հասանելիություն և տեխնիկական խնդիրների վերացման ընթացակարգ,
 - 3.1.2 սույն Պայմանագրով սահմանված Ծառայությունների մատուցման ընթացքում Օպերատորի կողմից տրամադրված ծրագրային ապահովման նպատակային նշանակությանը համապատասխան օգտագործման հնարավորությունը կամ դրանում կատարվող էական փոփոխությունները առանց Բաժանորդին ծանուցելու չեն կատարվելու և/կամ որևէ այլ կերպ չեն վնասվելու,
 - 3.1.3 Ծրագրային ապահովումը իր ողջամիտ իմացությամբ չի ունենա որևէ զգալի ծրագրային թերություն և/կամ անսարքություն և/կամ այլ խնդիր,
 - 3.1.4 ունի համապատասխան լիցենզիա/իրավունք՝ ամբողջական և անսահմանափակ իրավունք օգտագործելու և օգտագործման տրամադրելու երրորդ անձանց, այդ թվում՝ Բաժանորդին, Ծրագրային ապահովումը, և բացառությամբ Պայմանագրով սահմանված պայմանների, հնարավորություն կտա Բաժանորդին օգտագործել այն ազատորեն՝ առանց որևէ խոչընդոտի, հավելյալ ծանրաբեռնումների կամ պահանջի,
 - 3.1.5 Օպերատորը երաշխավորում և պարտավորվում է Ծառայությունները մատուցել ժամանակին, պատշաճ ձևով, բարձր որակով և պրոֆեսիոնալ մակարդակով՝ համաձայն Պայմանագրի դրույթների,
 - 3.1.6 Օպերատորը հայտարարում և երաշխավորում է, որ ունի համապատասխան քանակի ռեսուրսներ և հնարավորինս լավագույն ունակություններով օժտված որակավորված անձնակազմ Ծառայությունները սահմանված ժամկետներում մատուցելու համար:

4. ԲԱԺԱՆՈՐԴԻ ԵՐԱՇԽԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԵՎ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

- 4.1 Բաժանորդը երաշխավորում և պարտավորվում է, որ
 - 4.1.1 Ծրագրային ապահովումը օգտագործելու է բացառապես Պայմանագրով և Լիազոր մարմնի իրավական ակտերին համապատասխան՝ Ծրագրային ապահովման օգտագործման նպատակով անձնական տվյալները հավաքագրելու, Ծրագրային ապահովման համակարգում Շահառուի անձնական տվյալների տիրույթ մուտք գործելու և աշխատանքային անհրաժեշտությունից ելնելով այդ տվյալները մշակելու է բացառապես Շահառուի կամ օրենքով սահմանված եղանակով վերջինիս լիազորված անձի համաձայնությամբ (բացառությամբ ծայրահեղ անհրաժեշտությամբ գործելու այն դեպքերի, երբ տվյալ անձի՝ Շահառուի վերաբերյալ տվյալների մշակում չիրականացնելը կարող է անդառնալի հետևանքներ ունենալ վերջինիս առողջությունը վնասելու առումով կամ կարող է իրական վտանգ սպառնալ վերջինիս կյանքին),
 - 4.1.2 Ծրագրային ապահովումը օգտագործելու է բացառապես Պայմանագրով, Օպերատորի կողմից մշակված և www.armed.am ինտերնետային պորտալում հրապարակված տեխնիկական հրահանգներով և Լիազոր մարմնի իրավական ակտերով սահմանված ընթացակարգերի պահանջներին համապատասխան,
 - 4.1.3 գործադրելու է անհրաժեշտ ջանքեր Ծրագրային ապահովմանը, իր անձնակազմի և/կամ երրորդ անձանց անօրինական մուտքը համակարգ կամ Շահառուների անձնական էջի տվյալներին չարտոնված հասանելիությունը կանխելու համար,
 - 4.1.4 Բաժանորդի օգտագործողների և Բաժանորդի ցանկացած այլ անձնակազմի ներկայացուցչի կողմից Ծրագրային ապահովման՝ Պայմանագրի, Լիազոր մարմնի իրավական ակտերի և ՀՀ օրենսդրության պահանջներին չհամապատասխանող և/կամ անօրինական մուտքի և/կամ անձնական տվյալների անօրինական օգտագործման, և/կամ սխալ օգտագործման արդյունքում Օպերատորին և/կամ երրորդ անձանց հասցրած վնասի համար Բաժանորդը կրում է Պայմանագրով և ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված պատասխանատվություն,
 - 4.1.5 սույն Պայմանագրի դադարեցումից հետո Բաժանորդի կողմից Պայմանագրի գործողության ընթացքում Ծրագրային ապահովման համակարգի մեջ մուտքագրած անձնական տվյալները պահպանվելու են և օգտագործվելու են հետագայում ՀՀ օրենսդրության և Լիազոր մարմնի պահանջներին համապատասխան,
 - 4.1.6 իր հաշվին և իր ռիսկով ապահովելու է հեռահաղորդակցման կապուղիների և վերջնական օգտագործողների մոտ համակարգային սարքերի առկայությունը և անխափան աշխատանքը՝ համացանցում www.armed.am ինտերնետային պորտալ իր օգտագործողների կողմից պատշաճ մուտք գործելու հնարավորությամբ:

5. ՍԱԿԱԳՆԵՐԸ ԵՎ ՎՃԱՐՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

- 5.1 Ծառայությունների համար Բաժանորդը Օպերատորին վճարում է ՀՀ կառավարության հետ համաձայնեցված և Պայմանագրի կնքման պահին գործող սակագների համաձայն, որոնց Բաժանորդը ծանոթացվում է Պայմանագրի կնքման ժամանակ: Բաժանորդի անունից Պայմանագիրը ստորագրելու իրավասությամբ օժտված ներկայացուցիչը Պայմանագիրը ստորագրելով հավաստում է գործող սակագներին պատշաճ ծանոթանալու մասին: Գործող սակագների մասին տեղեկատվությունը Օպերատորի կողմից հրապարակվում է www.armed.am ինտերնետային պորտալում:
- 5.2 Բաժանորդը տեղեկացվում է, որ Օպերատորի և ՀՀ կառավարության միջև ստորագրված կոնցեսիայի պայմանագրի դրույթների համաձայն Լիազոր մարմնի հետ համաձայնեցված կարգով և ժամկետներում Օպերատորը ծառայությունների

սակագների փոփոխության կամ ծառայությունների նոր տեսակներ և դրանց համապատասխան սակագներ սահմանելու դեպքում Բաժանորդին էլեկտրոնային փոստի միջոցով կձանուցի այդ փոփոխությունների մասին դրանք ուժի մեջ մտնելուց առնվազն մեկ ամիս առաջ: Նման փոփոխությունների վերաբերյալ ձանուցումները Օպերատորի կողմից կիրառարակվեն նաև www.armed.am ինտերնետային պորտալում:

5.3 Ծառայությունների համար Օպերատորի կողմից Բաժանորդին փաստաթղթով կամ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված հաշիվները ենթակա են վճարման առավելագույնը մինչև ծառայությունների մատուցման ամսվան հաջորդող ամսվա 20-րդ օրացուցային օրը՝ Օպերատորի բանկային հաշվին փոխանցում կատարելու միջոցով: Ընդ որում, հաշիվը ներկայացնելուց հետո եռօրյա ժամկետում այն չվիճարկելու դեպքում այն համարվում է Բաժանորդի կողմից ընդունված:

6. ԲԱԺԱՆՈՐԴԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

6.1 Բաժանորդի կողմից Պայմանագրի 5.3 կետով սահմանված ժամկետում վճարման ուշացման դեպքում ուշացած օրերի համար վճարման ենթակա գումարի նկատմամբ հաշվարկվում է տոկոսագումար Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքի 411 հոդվածով նախատեսված կարգով՝ վճարման օրվա և փաստացի վճարման օրվա միջև ընկած ժամանակահատվածի համար:

6.2 Սույն Պայմանագրի 6.1 կետում սահմանված տոկոսից բացի Օպերատորն իրավունք ունի Բաժանորդից Պայմանագրի 5.3 կետով սահմանված ժամկետում վճարման ուշացման դեպքում պահանջել վճարել տույժ վճարման ենթակա գումարի 0,2 տոկոսի չափով ուշացած յուրաքանչյուր օրվա համար՝ մինչև պարտավորությունների ամբողջական կատարումը:

6.3 Օպերատորն իրավունք ունի Բաժանորդի կողմից Պայմանագրի 5.3 կետով սահմանված վճարման ժամկետն ավելի քան 45 (քառասունհինգ) օր ուշացնելու դեպքում կասեցնել Բաժանորդի Ծրագրային ապահովման սպասարկումը և սահմանափակել ՀՀ էլեկտրոնային առողջապահության միասնական տեղեկատվական համակարգ մուտքի հնարավորությունը՝ մինչև վճարման պարտավորության, այդ թվում՝ Պայմանագրի 6.1 և 6.2 կետերով սահմանված տոկոսի և տույժի վճարման պարտավորության կատարումը:

6.4 Բաժանորդը պատասխանատվություն է կրում Օպերատորին և/կամ երրորդ անձանց Ծրագրային ապահովման օգտագործման արդյունքում համակարգում հավաքագրված անձնական տվյալները Պայմանագրի, ՀՀ օրենսդրության և Լիազոր մարմնի իրավական ակտերի և ընթացակարգերի պահանջներին համապատասխան չօգտագործելու, ինչպես նաև առանց տվյալ անձի համաձայնության անձնական տվյալների հավաքագրման և Ծրագրային ապահովման համակարգ մուտքագրելու և/կամ տվյալները օգտագործելու հետևանքով հասցրած վնասի համար:

6.5 Բաժանորդը և/կամ Բաժանորդի օգտագործողը կամ անձնակազմի այլ ներկայացուցիչը ՀՀ վարչական և քրեական օրենսդրությամբ սահմանված պատասխանատվություն է կրում Ծրագրային ապահովման օգտագործման արդյունքում համակարգում հավաքագրված անձնական տվյալները Պայմանագրի, ՀՀ օրենսդրության և Լիազոր մարմնի իրավական ակտերի և ընթացակարգերի պահանջներին համապատասխան չօգտագործելու, ինչպես նաև առանց անձի համաձայնության անձնական տվյալների հավաքագրման և Ծրագրային ապահովման համակարգ մուտքագրելու և/կամ անձնական տվյալները օգտագործելու համար (բացառությամբ Շահառուի շահերից ելնելով ծայրահեղ անհրաժեշտության միջամտության դեպքերի, որի պարագայում Բաժանորդի իրավասու ներկայացուցիչը պարտավոր է համակարգում համապատասխան հիմնավորող գրառում կատարել):

7. ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅՈՒՆ, ԱՆՁՆԱԿԱՆ ՏՎՅԱԼՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

7.1 Կողմերը պարտավորվում են Պայմանագրի շրջանակներում մատուցվող Ծառայությունների շրջանակներում իրենց հայտնի դարձած կամ տրամադրված տեղեկատվությունը չպատճենահանել և/կամ չբացահայտել երրորդ անձանց և/կամ այլ կերպ չօգտագործել:

7.2 Կողմերը պարտավորվում են Ծրագրային ապահովման օգտագործման արդյունքում համակարգում հավաքագրված անձնական տվյալները չբացահայտել երրորդ անձանց, և անձնական տվյալները օգտագործել բացառապես Պայմանագրով սահմանված նպատակներով Պայմանագրի, ՀՀ օրենսդրության և Լիազոր մարմնի կողմից սահմանված իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան: Բաժանորդը և համակարգում համապատասխան դերակատարում ունեցող վերջինիս իրավասու անձինք պարտավոր են Ծրագրային ապահովման միջավայրում էլեկտրոնային եղանակով կամ փաստաթղթային եղանակով ձեռք բերել Շահառուի համաձայնությունը մինչև տվյալ Շահառուի անձնական տվյալների էջ մուտք գործելը: Ընդ որում, Ծրագրային ապահովման միջավայրից դուրս ձեռք բերված Շահառուի փաստաթղթային համաձայնության տրամադրման ապացույցի բեռը կրում է Բաժանորդը:

7.3 Կողմերը պարտավորվում են ձեռնարկել անհրաժեշտ բոլոր ողջամիտ քայլերը Ծրագրային ապահովման օգտագործման արդյունքում հավաքագրված անձնական տվյալների պաշտպանության համար: Օպերատորը ծրագրային մակարդակով իրականացնում և էլեկտրոնային եղանակով վարում է որևէ անձի կողմից ցանկացած Շահառուի անձնական տվյալների էջ մուտք գործելու դեպքերի գրանցամատյան, որը հասանելի է տվյալ Շահառուին՝ իր իսկ անձնական էջ մուտք լինելու դեպքում:

7.4 Ծրագրային ապահովման օգտագործման արդյունքում համակարգում հավաքագրված անձնական տվյալները Պայմանագրի, ՀՀ օրենսդրության և Լիազոր մարմնի կողմից սահմանված իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան չօգտագործելու դեպքում Կողմերը պատասխանատվություն են կրում անձնական տվյալների պաշտպանության ՀՀ օրենսդրության, այդ թվում՝ ՀՀ քրեական և վարչական օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

7.5 Բաժանորդը տեղեկացված է, որ սույն պայմանագրի կասեցման կամ դադարման դեպքում Օպերատորը այդ մասին հաղորդում է Լիազոր մարմնին:

8. ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՅՄԱՆ ԿԱՐԳԸ և ՕՊԵՐԱՏՈՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

8.1 Պայմանագրով նախատեսված Ծառայությունները Օպերատորի կողմից մատուցվում են Պայմանագրի և Հավելված 1-ին համապատասխան, պատշաճ որակով և Օպերատորի լավագույն ունակության և ջանքի գործադրմամբ, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության և կոնցեսիայի պայմանագրի պահանջներին համապատասխան:

8.2 Ծրագրային ապահովման թերությունները վերացվում են և Ծրագրային ապահովման անխափան աշխատանքը ապահովվում է Օպերատորի կողմից կոնցեսիայի պայմանագրով սահմանված և Լիազոր մարմնի հետ համաձայնեցված կարգով և ժամկետներում:

8.3 Ծրագրային ապահովման անխափան աշխատանքի համար Օպերատորը պատասխանատվություն է կրում Լիազոր մարմնի առջև:

8.4 Օպերատորը Բաժանորդի և/կամ երրորդ անձանց առջև պատասխանատվություն չի կրում Ծրագրային ապահովման, այդ թվում Ծրագրային ապահովման միջոցով ստացված անձնական տվյալների կամ այլ տեղեկատվության Բաժանորդի և/կամ երրորդ անձանց կողմից անօրինական բացահայտման և օգտագործման և/կամ Բաժանորդի և/կամ երրորդ անձանց կողմից Ծրագրային ապահովման անօրինական մուտքի և Պայմանագրի պայմաններին չհամապատասխանող/սխալ օգտագործման հետևանքով Բաժանորդի և/կամ երրորդ անձանց կրած որևէ ուղղակի կամ անուղղակի վնասի, այդ թվում, բայց չսահմանափակելով՝ բաց թողնված օգուտի, բարի համբավի կորստի, որևէ գործողությունից բխող ծախսերի և այլ ցանկացած վնասի համար:

8.5 Պայմանագրի կնքումից հետո Բաժանորդը իր օգտագործողների առաջնային ադմինիստրատորի տվյալները կարող է փոփոխել՝ Օպերատորին ուղարկելով համապատասխան գրավոր ծանուցում:

8.6 Բաժանորդն է պատասխանատու իրեն տրամադրված առանձնացված ինտերնետային կայքի միջոցով բացված անձնական գրասեղանների միջոցով կատարված, փոփոխված և չեղարկված գրառումների, դրանցում զետեղված տվյալների ճշտության և դրանց հիման վրա Բաժանորդի կամ համակարգից արտոնված եղանակով օգտվող որևէ այլ անձի կողմից կատարված բժշկական բնույթի գործողությունների արդյունքում Շահառուների առջև առաջացող ֆինանսական հետևանքների համար:

9. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԺԱՄԿԵՏ

9.1 Պայմանագիրն ուժի մեջ է մտնում երկկողմանի ստորագրման պահից և գործում է մինչև 2019 թվականի դեկտեմբերի 31-ը: Կողմերը սահմանում են, որ ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 441 հոդվածի 2-րդ մասի հիման վրա Պայմանագրի պայմանները սակագների գանձման մասով կիրառվում են 2017 թվականի սեպտեմբերի 01-ից իրենց միջև փաստացի ծագած հարաբերությունների նկատմամբ, որի համաձայն Օպերատորի կողմից Բաժանորդին փաստացի մատուցվել են Պայմանագրով նախատեսված Ծառայությունները: Բաժանորդը կարող է դադարեցնել սույն պայմանագրի գործողությունը այդ մասին պատշաճ՝ առնվազն մեկ ամիս առաջ գրավոր ծանուցելով Օպերատորին:

10. ՄՏԱՎՈՐ ՍԵՓԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐ

10.1 Ծրագրային Ապահովման նկատմամբ Բաժանորդին տրամադրվող իրավունքները ներառում է միայն Բաժանորդի իրավունքը օգտագործելու Ծրագրային Ապահովումը Հավելված 1-ով սահմանված նպատակների համար և պայմաններով՝ ըստ Բաժանորդի արտոնված օգտագործողների դերակատարումների, այն է՝ համակարգում փաստացի գրանցված անձանց համար՝ Ծրագրային ապահովման անհրաժեշտ քանակի մուտքային հնարավորություններ տրամադրելով Բաժանորդի նման արտոնված օգտագործողներին:

11. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԴԱԴԱՐԵՑՈՒՄ ԵՎ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱՏԱՐՄԱՆ ԿԱՍԵՑՈՒՄ

11.1 Սույն Պայմանագիրը դադարեցվում է
11.1.1 պայմանագրի ժամկետը լրանալու դեպքում, բացառությամբ եթե Կողմերն ունեն չկատարված պարտավորություններ:
11.1.2 Կողմերի փոխադարձ համաձայնությամբ կամ Բաժանորդի նախաձեռնությամբ՝ առնվազն մեկ ամիս առաջ պատշաճ գրավոր ծանուցում ներկայացնելով Օպերատորին,
11.1.3. օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերում:

11.2 Սույն Պայմանագիրը կարող է միակողմանիորեն կասեցվել Օպերատորի կողմից.
11.2.1 սույն Պայմանագրով սահմանված առավելագույն ժամկետում և սահմանված կարգով Ծառայությունների դիմաց ամբողջական վճարում չկատարելու դեպքում,
11.2.2 Բաժանորդի կողմից Պայմանագրի 7-րդ կետով սահմանված անձնական տվյալների պաշտպանության և տեղեկատվության գաղտնիության պահպանման կարգի խախտման մասին ողջամիտ կասկածի առկայության դեպքում, եթե ենթադրյալ խախտումը կարող է բացասական ազդեցություն ունենալ համակարգի հուսալիության վրա, կասկածի տակ դնել Օպերատորի կողմից անձնական տվյալների պաշտպանության միջոցառումների արդյունավետությունը կամ վնաս հասցնել որևէ Շահառուին՝ մինչև խախտման հերքումը կամ վերացումը: Անձնական տվյալների պաշտպանության կարգի ենթադրյալ խախտման մասին Օպերատորը ծանուցում է անձնական տվյալների պաշտպանության լիազոր մարմնին: Օպերատորն առաջնորդվում է անձնական տվյալների պաշտպանության լիազոր մարմնի որոշումով:
11.2.3 Բաժանորդի կողմից Ծրագրային ապահովման անօրինական մուտքի և Պայմանագրի պայմաններին չհամապատասխանող/սխալ օգտագործման, ինչպես նաև առանց անձի համաձայնության անձնական տվյալների հավաքագրման և Ծրագրային ապահովման համակարգ մուտքագրելու դեպքում՝ մինչև խախտման վերացումը,

11.2.4 անձնական տվյալների պաշտպանության համար լիազորված պետական մարմնի կողմից տրված որոշման կամ դատական ակտի հիման վրա:

12. ԱՆՀԱՂԹԱՀԱՐԵԼԻ ՈՒԺ - ՖՈՐՍ ՄԱԺՈՐ

12.1 Կողմերն ազատվում են Պայմանագրով սահմանված պարտավորությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման համար պատասխանատվությունից, եթե դա տեղի է ունեցել անհաղթահարելի ու-ի՝ Ֆորս մաժորի ազդեցության պատճառով, որն առաջացել է Պայմանագրի ստորագրումից հետո և որը Կողմերը չէին կարող կանխատեսել և կանխարգելել: Այդպիսի իրավիճակներ են համարվում. երկրաշարժը, ջրհեղեղը, հրդեհը, պատերազմը, արտակարգ կամ ռազմական դրության հայտարարումը, Օպերատորի կամքից անկախ հեռահաղորդակցման կապուղիների և սարքավորումների վթարները, իրավական ակտերը և այլն, որոնք անհնարին են դարձնում Պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունների կատարումը: Եթե Ֆորս մաժորի ազդեցությունը տևում է 3 (երեք) ամսից ավելի, ապա Կողմերից յուրաքանչյուրը կարող է միակողմանի հրաժարվել Պայմանագրից՝ նախապես այդ մասին տեղյակ պահելով մյուս Կողմին:

13. ԼՐԱՑՈՒՑԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

13.1 Օպերատորը իրավասու է Պայմանագրում, այդ թվում առանց սահմանափակման՝ նաև www.armed.am ինտերնետային կայքում զետեղված ծառայությունների սակագներում, կատարել համապատասխան փոփոխություններ՝ առնվազն մեկ ամիս առաջ ծանուցելով Բաժանորդին, բացառությամբ ՀՀ կառավարության կամ իրավասու այլ մարմինների կողմից էլեկտրոնային առողջապահության համակարգի շահագործման և ծառայությունների գնման քաղաքականությունը սահմանող կարգի և ուղեցույցների փոփոխմամբ պայմանավորված հրատապ փոփոխությունների: Ծանուցման մեջ նշված ժամկետի ավարտին Պայմանագիրը համարվում է համապատասխանաբար փոփոխված:

13.2 Սույն Պայմանագիրը ղեկավարվում և մեկնաբանվում է ՀՀ օրենսդրությամբ: Սույն Պայմանագիրը կազմվել է երկու բնօրինակով հայերեն լեզվով:

13.3 Սույն Պայմանագրով բոլոր ծանուցումները պետք է ուղարկվեն էլեկտրոնային փաստաթղթով կամ գրավոր նամակով Պայմանագրում նշված հասցեներով:

:

13.4 Սույն Պայմանագրի հետ կապված վեճերը կարգավորվում են բանակցային ճանապարհով, իսկ համաձայնության չգալու դեպքում՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

13.5 Սույն Պայմանագրի անբաժանելի մաս է կազմում Հավելված 1՝ «Ծառայությունների նկարագրություն» փաստաթուղթը:

ՕՊԵՐԱՏՈՐ՝

ԲԱԺԱՆՈՐԴ՝

Տնօրեն
Ավետ Մանուկյան

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1.

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՏԱՐԱԾՔՈՒՄ
ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԱՌՈՂՋԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ
ՄԻԱՍՆԱԿԱՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻՆ
(WWW.ARME.D.AM) ՄԻԱՆԱԼՈՒ ԵՎ ԴՐԱՆՈՎ
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ
ԲԱԺԱՆՈՐԴԱՅԻՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

1. Ծառայությունների նկարագրություն և Ծրագրային ապահովմանը միանալու հնարավորության տրամադրում և սպասարկում

Ա. Ծառայությունների մատուցման հիմնական պայմաններ

Օպերատորի և Բաժանորդի միջև կնքված Պայմանագրի հիմնական նպատակն է՝ Բաժանորդի Ծրագրային ապահովմանը միանալու և սույն կետով նկարագրված նպատակներով, պայմաններով և կարգով օգտագործելու հնարավորության տրամադրումը: Ծառայություն մատուցելիս հաշվի են առնվում հետևյալ պայմանները.

- Օպերատորը Բաժանորդի համար բացում և վարում է էլեկտրոնային առողջապահություն Համակարգում՝ www.armed.am դոմենային հասցեում հասանելի, միայն տվյալ Բաժանորդի առաջնային աղմինիստրատորի և վերջինիս կողմից արտոնված իրավասու անձանց համար հասանելի առանձնացված ինտերնետային միջավայր և տրամադրում է անհրաժեշտ վավերապայմաններ հատկացված ինտերնետային միջավայրում Բաժանորդի բոլոր արտոնված և գրանցված աշխատակիցների անձնական գրասեղաններ բացելու, վարելու և կառավարելու համար:
- Օպերատորը Ծառայությունները մատուցում է ՀՀ կառավարության և Լիազոր մարմնի կողմից սահմանված որոշումների և այլ կիրառելի իրավական ակտերի հիման վրա, որոնք նաև կարող են ընդունվել Պայմանագիրը կնքելուց հետո: Պայմանագրով չկարգավորված հարցերը կարգավորվում են վերոնշյալ իրավական ակտերի համաձայն:
- Համակարգից օգտվելու և աջակցելու համար, ինչպես նաև Ծառայությունների հետ կապված հարցեր և խնդիրներ ունենալու դեպքում Բաժանորդը կարող է կապվել Օպերատորի հեռահար սպասարկման բաժնի հետ:
- Բաժանորդը տեղեկացված է, որ սույն Հավելվածում նկարագրված Ծառայությունների ամբողջական ծավալով մատուցումը կատարվում է Օպերատորի և Լիազոր մարմնի միջև ձեռք բերված համաձայնությամբ սահմանված ժամանակացույցի համաձայն, իսկ դրանց կիրառումը Բաժանորդի կողմից պետք է կատարվի Լիազոր մարմնի կողմից սահմանված իրավական ակտերի, հրահանգների և ցուցումների համաձայն:

Բ. էլեկտրոնային առողջապահություն Համակարգի նկարագիրը

Ելնելով վերը նշված հիմնական պայմաններից, Օպերատորը ապահովում է Բաժանորդի Օգտագործողների համար ՀՀ միասնական էլեկտրոնային առողջապահական տեղեկատվական համակարգ Ծրագրային ապահովմանը միանալու և օգտագործելու հնարավորություն և մատուցում Ծրագրային ապահովման սպասարկման ծառայություններ, որոնք ներառում են ստորև նշվածը: Մասնավորապես, ՀՀ միասնական էլեկտրոնային առողջապահական տեղեկատվական համակարգ Ծրագրային ապահովումը լուծում է, որը տալիս է օգտագործման հետևյալ հնարավորությունները Բաժանորդին.

1.1.1 **Բիզնես ռեգիստր, որը ներառում է առողջապահական ծառայություններ մատուցողների մասին հետևյալ տվյալները.**

1.1.1.1 Ծառայություններ մատուցողների շտեմարան,

1.1.1.2 Ավագ, միջին և կրտսեր բժշկական անձնակազմի և մարդկային ռեսուրսների գրանցամատյան,

1.1.1.3 Ավագ, միջին և կրտսեր բժշկական անձնակազմի աշխատանքային ժամերի և զբաղվածության գրանցամատյան,

1.1.1.4 Բժշկական սարքավորումների, տեխնիկական միջոցների և բժշկական ծառայություններ մատուցելու համար անհրաժեշտ այլ էական նյութական ռեսուրսների գրանցամատյան,

1.1.1.5 Մատուցվող ծառայությունների շտեմարան և գնացուցակի գրանցամատյան,

1.1.1.6 Բժշկական ծառայություններ մատուցողին կցագրված բնակչության գրանցամատյան,

1.1.1.7 Բժշկական ծառայությունների մատուցման աննշվող այլ էական տվյալների գրանցամատյան:

1.1.2 **Պացիենտների հոսքի կառավարման մոդուլ, որը ներառում է հետևյալ ենթամոդուլները.**

1.1.2.1 Բժշկական ծառայություններ մատուցելու նպատակով պացիենտների գրանցման, հերթագրման և ուղղորդման ենթամոդուլ:

1.1.2.2 Պացիենտների այցերի և դեպքերի գրանցման ենթամոդուլ:

1.1.2.3 Ավագ, միջին և կրտսեր բժշկական անձնակազմի աշխատանքի և զբաղվածության ժամանակացույց:

1.1.2.4 Բժշկական սարքավորումների, տեխնիկական միջոցների և բժշկական ծառայություններ մատուցելու համար անհրաժեշտ այլ նյութական ռեսուրսների հասանելիության և զբաղվածության ժամանակացույց:

1.1.3 Պացիենտի էլեկտրոնային բժշկական քարտ, որը ներառում է հետևյալ տվյալները.

1.1.3.1 Պացիենտի առողջական վիճակի, նախկինում ունեցած և ներկայումս առկա հիվանդությունների գրանցման և վարման համակարգ:

1.1.3.2 Պացիենտների ստացած պատվաստումների, ալերգիաների և պացիենտների պատշաճ բուժման համար անհրաժեշտ այլ էական տվյալների գրանցման և վարման համակարգ:

1.1.3.3 Պացիենտների հետազոտությունների, փնտրողումների, նշանակումների և դեղատոմսերի գրանցման և վարման համակարգ:

1.1.3.4 Պացիենտներին մատուցված ծառայությունների ֆինանսավորման հաշվետվությունների ենթահամակարգ, այդ թվում՝ պետական պատվերի, կամավոր առողջության ապահովագրության, համավճարի, և ֆինանսավորման այլ տարբերակների շրջանակներում իրականացված բուժման համար:

1.1.3.5 Պացիենտների պատշաճ և արդյունավետ բուժումն իրականացնելու համար անհրաժեշտ այլ էական տվյալների մուտքագրման և վարման համակարգեր:

2. Ծրագրային գործիքակազմի շարունակական բարելավում

2.1 Օպերատորը շարունակաբար միջոցներ է ձեռնարկելու ծրագրային գործիքակազմը բարելավելու համար, որը ներառում է հետևյալը՝

- Իր կամ երրորդ անձ հանդիսացող մշակողներից՝ հեղինակներից ստացված ծրագրային թարմացումների ներդրում,
- Համակարգի մոնիթորինգի արդյունքում իրականացնել համակարգի արդյունավետությունը բարձրացնող՝ ծրագրային ապահովման ֆունկցիոնալ լրամշակումների ինտեգրման աշխատանքներ՝ համաձայն իր ընթացակարգի և Լավագույն արդյունաբերական պրակտիկայի,
- Իր կամ երրորդ անձանց միջոցով նոր ծրագրային տարրերի և ծրագրային ապահովման անհրաժեշտ թարմացումների մշակումներ և ներդրում՝ հիմնվելով միասնական էլեկտրոնային առողջապահության համակարգի շահագործման և օգտագործման գործընթացների փոփոխությունների մասին Լիազոր մարմնի առաջարկությունների և պահանջների վրա:

3. Բաժանորդների և Բաժանորդների օգտագործողների սպասարկումը Օպերատորի կողմից

3.1 Բաժանորդների սպասարկում հեռախոսային կենտրոնի միջոցով

3.1.1. Օպերատորը էլեկտրոնային առողջապահության համակարգի Բաժանորդներին և Բաժանորդների արտոնված օգտագործողներին և Շահառուներին սպասարկում է համաձայն Բաժանորդների և Բաժանորդների օգտագործողների սպասարկման իր կողմից ընդունված և հրապարակված ընթացակարգի: Օպերատորը պարտավորվում է Բաժանորդների և Բաժանորդների Օգտագործողների սպասարկման նպատակով ունենալ ամեն օր 24 ժամ աշխատող սպասարկման կենտրոն, որը պետք է համակարգից օգտվելիս Բաժանորդների Օգտագործողներին օժանդակի, այդ թվում՝ հեռախոսային և էլեկտրոնային կապի միջոցներով, պատասխանի նրանց գրավոր և բանավոր հարցերին, բողոքներին և առաջարկություններին:

3.1.2. Օպերատորի սպասարկման կենտրոնը ունի Բաժանորդների Օգտագործողների քանակի արդյունավետ և արագ սպասարկման համար անհրաժեշտ և բավարար քանակով որակավորված մասնագետներ:

3.2.1. Հեռախոսային սպասարկման կենտրոնը.

1. աշխատում է ամեն օր, օրը 24 ժամ,
2. ունի օգտագործողների քանակի արդյունավետ և արագ սպասարկման համար անհրաժեշտ և բավարար քանակով վերապատրաստված հեռախոսավարներ այնպես, որ զանգերի սպասման ժամանակը 70% դեպքերում չգերազանցի 15 (տասնհինգ) րոպեն աշխատանքային օրերին ժամը 9:00-ից մինչև 18:00 և 25 (քսանհինգ) րոպեն ոչ աշխատանքային օրերին և աշխատանքային օրերի ժամը 18:00-ից մինչև 09:00-ը, եթե Օպերատորի և տվյալ Բաժանորդի միջև այլ բան չի համաձայնեցվում
3. ունի յուրաքանչյուր հերթափոխի պատասխանատու՝ զանգերի կենտրոնի կառավարիչ
4. ունի օգտագործողների զանգերի հաշվառման և հետագայում լրացուցիչ ուսումնասիրության և թարմացման հնարավորություն տվող էլեկտրոնային համակարգ, որում պետք է արձանագրվեն առնվազն հետևյալ տվյալները՝
 - զանգի ստացման օր, ամիս, տարի,
 - զանգը կատարած օգտագործողի անուն, ազգանուն,

- Բաժանորդի անվանում, որի օգտագործողը կատարել է զանգը
 - Զանգի հակիրճ բովանդակությունը
 - Զանգի առնչությամբ ձեռնարկված միջոցառումները
5. Զանգերը պետք է ձայնագրվեն և պահպանվեն առնվազն 6 (վեց) ամիս ժամկետով,
6. Ստացված զանգերի փոխանցման հնարավորություն՝ ըստ խնդրի կատեգորիաների:

3.2 Սպասարկման կենտրոնը նաև արձագանքում և մասնագիտորեն սպասարկում է իր անձնական էջը մուտք գործող այն քաղաքացիների դիմումները, որոնք դժվարություն ունեն անձնական էջը մուտք գործելու հետ կապված: Ցանկացած պարագայում բացի վերը նշված սահմանափակ՝ անձնական էջ մուտք գործելու աջակցման գործառույթի քաղաքացիների անձնական էջում կատարված գրառումների կամ տվյալների հետ կապված Օպերատորը իրավունք չունի աջակցություն ցուցաբերել կամ խորհուրդներ տալ, փոխարենը քաղաքացիներին առաջարկելով գրառումների կամ տվյալների մեկնաբանման համար դիմել համապատասխան բժշկական հաստատությանը:

4. Բաժանորդների Օգտագործողների ուսուցում

- 4.1 Օպերատորը Բաժանորդների Օգտագործողների համար ապահովում է Ծրագրային ապահովումից օգտվելու առնվազն հետևյալ դասընթացները:
- 4.2 Առնվազն մեկական դասընթաց և վերապատրաստում յուրաքանչյուր Բաժանորդի առնվազն մեկ ներկայացուցչի համար այնպես, որ դասընթացի կամ վերապատրաստման արդյունքում վերջիններս գիտելիքի փոխանակման սկզբունքով Բաժանորդների օգտագործողների համար իրենք կազմակերպեն դասընթացներ և վերապատրաստումներ (TOT),
- 4.3 Բաժանորդների Օգտագործողների համար դասընթացներ էլեկտրոնային եղանակով (տեսագրությունների, էլեկտրոնային ձեռնարկների, աղցանց սեմինարների և Լավագույն արդյունաբերական պրակտիկաների վրա հիմնված այլ մեթոդներով),
- 4.4 Դասընթացների և վերապատրաստումների ժամանակացույցի մասին Բաժանորդը նախապես ծանուցվում է առնվազն էլեկտրոնային փոստով կամ որևէ այլ եղանակով:

5. Ծրագրային ապահովման հասանելիություն և պատահարներ

- 5.1 Օպերատորը պարտավորվում է ապահովել աշխատանքային ժամերին Ծրագրային ապահովման ամսական 99 % հասանելիություն:
- 5.2 Ծրագրային ապահովման սպասարկման ընթացքում պատահարները բաժանվում են հետևյալ տեսակների.

- **Կրիտիկական Պատահար**

Կրիտիկական Պատահար է հանդիսանում այնպիսի սխալը/խափանումը, որոնք խոչընդոտում են Ծրագրային ապահովման բնականոն օգտագործումը 100-ից ավել Օգտագործողների համար:

- **Էական Պատահար**

Էական Պատահար է հանդիսանում Ծրագրային ապահովման այնպիսի սխալը/խափանումը, որոնք խոչընդոտում են ծրագրային ապահովման բնականոն օգտագործումը որոնք խոչընդոտում են ծրագրային ապահովման բնականոն օգտագործումը ոչ ավել, քան 100 Օգտագործողի համար:

- **Փոքր Պատահար**

Փոքր Պատահար է հանդիսանում Ծրագրային ապահովման բնականոն օգտագործմանը չխոչընդոտող այն սխալը/խափանումը, որոնք բացասաբար են ազդում Ծրագրային Ապահովման փոքր բաժնի կամ ձևավորման տարրերի վրա, որոնք իրենցից այնքան էլ մեծ կարևորություն չեն ներկայացնում և որի արդյունքում չի արգելափակվում Ծրագրային Ապահովման բնականոն աշխատանքը:

6. Պատահարի վերականգնման ժամանակը

6.2 Վերականգնման ժամանակն այն ժամանակահատվածն է, որն օգտագործվել է Պատահարը լուծելու համար, հաշվարկված սույն Հավելվածով սահմանված կարգով Օպերատորի կողմից Պատահարի վերաբերյալ զեկուցելու մասին էլեկտրոնային նամակ ուղարկելու կամ հեռախոսազանգ կատարելու պահից մինչև սույն Հավելվածով սահմանված կարգով Օպերատորի կողմից վերջնական վերականգնումը հավաստելը հեռախոսազանգով կամ էլեկտրոնային նամակով: Վերականգնումը համարվում է վերջնական, երբ Պատահարը վերացված է, Ծրագրային ապահովման բոլոր գործառույթներն ամբողջովին վերականգնված են, և Ծրագրային ապահովումը գործում է պատշաճ և համապատասխան Հավելված 1-ին համապատասխան:

7. Վերականգնման թիրախային ժամկետներ

- 7.1 Սույնով սահմանվում են Պատահարների վերացման և վերականգնման հետևյալ ժամկետները՝
- Կրիտիկական Պատահարի համար Օպերատորի կողմից ընդունելուց հետո 1 (մեկ) աշխատանքային օրվան համապատասխան աշխատանքային ժամեր,

- Էական Պատահարի համար՝ Օպերատորի կողմից ընդունելուց հետո 5 (հինգ) աշխատանքային օրվան համապատասխան աշխատանքային ժամեր
- Փոքր Պատահարի համար՝ Օպերատորի կողմից ընդունելուց հետո 15 (տասնհինգ) աշխատանքային օրվան համապատասխան աշխատանքային ժամեր

8. Խնդիրների մասին տեղեկացման ընթացակարգ և կոնտակտային տվյալներ

8.1 Ցանկացած Պատահարի դեպքում Բաժանորդի օգտագործողը/պատասխանատու անձը պետք է իր հայեցողությամբ կամ հեռախոսազանգի միջոցով կապ հաստատի Օպերատորի պատասխանատու անձի հետ կամ անմիջապես էլեկտրոնային նամակ ուղարկի Օպերատորի էլեկտրոնային հասցեով՝ ստորև սահմանված կարգով.

- ուղարկել էլեկտրոնային նամակ պատասխանատու անձին՝ Պատահարի և դրա նկարագրի մասին տեղեկացնելու նպատակով՝ պատճենն ուղարկելով ինչպես Օպերատորի, այնպես էլ Բաժանորդի բոլոր ներգրավված բաժիններին կամ հեռախոսազանգի միջոցով տեղեկացնել Պատահարի մասին Օպերատորի պատասխանատու անձին,
- այն դեպքում, երբ Բաժանորդի կամ Օպերատորի կոնտակտային անձը հասանելի չէ էլեկտրոնային նամակով (պատասխանի բացակայության կամ էլեկտրոնային նամակագրության հետ տեխնիկական խնդիրների առկայության դեպքում), երկու կողմից պատասխանատու անձինք պարտավոր են օգտագործել հաղորդակցման բոլոր այլ միջոցները (ֆիքսված/բջջային կապ), կապի մեջ լինելու և խնդիրները սույն հավելվածով սահմանված կարգով լուծելու համար,
- այն դեպքում, երբ Օպերատորի որևէ կոնտակտային անձ գրասենյակից բացակայելու է (կամ խնդրի լուծմանը ներկա չի գտնվելու), ապա Օպերատորը պարտավոր է այդ մասին էլեկտրոնային եղանակով ծանուցել Բաժանորդին: Այս դեպքում Օպերատորը պարտավոր է էլեկտրոնային նամակի միջոցով Բաժանորդին տրամադրել այլ կոնտակտային անձի տվյալներ:

8.2 Պատահարները համարվում են Վերականգնված այն պահից, երբ Օպերատորը էլեկտրոնային նամակ է ուղարկում Բաժանորդին առ այն, որ Պատահարը վերականգնված է:

9. Օպերատորի պատասխանատվության սահմանները

9.1 Օպերատորի ստանձնած պարտավորությունը Պատահարի Վերականգնման Ժամանակի մասով կազմում է պատասխանատու անձանց հասանելիությունը/ առկայությունը օրական 24 (քսանչորս) ժամ, շաբաթական 7 (յոթ) օր:

9.2 Օպերատորը պատասխանատվություն է կրում անմիջապես Լիազոր մարմնի առջև Օպերատորի կողմից բացառապես Օպերատորի մեղքով Պատահարների Վերականգնման Ժամանակը չպահպանելու/խախտելու համար:

9.3 Օպերատորը պատասխանատվություն չի կրում Ծրագրային ապահովման այնպիսի թերությունների/խափանումների Վերականգնման Ժամանակում վերականգնման համար, այդ թվում՝ այն թերությունների, որոնք սույն Հավելվածով սահմանված Պատահար հասկացությանը համապատասխանում են, սակայն, որոնց վերացման հնարավորությունը Օպերատորի իրավասության և վերահսկողության ներքո չեն և կախված են այն երրորդ անձանցից, որոնք մշակել են այդ Ծրագրային ապահովումը, և որոնց այն պատկանում է մտավոր սեփականության իրավունքով: Նման դեպքերում Օպերատորը գործադրում է իրենից կախված ողջամիտ ջանքերը նման թերությունները հնարավորինս սեղմ ժամկետներում հայտնաբերելու և վերացնելու համար:

ՕՊԵՐԱՏՈՐ՝

ԲԱԺԱՆՈՐԴ՝

Տնօրեն
Ավետ Մանուկյան