

**ՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ՀԱՄԱՐ ՀԱՄԱԿԱՐԳՉԱՅԻՆ ՏԵԽՆՈԼՈԳԻԱՆԵՐԻ ԵՎ  
ԾՐԱԳՐԱՅԻՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄՆԵՐԻ ՄՇԱԿՄԱՆ ԵՎ ՍՊԱՍՐԿՄԱՆ  
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ  
ՊԵՏԱԿԱՆ ԳՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ  
N ՀՀ ԱՆ ՇՀԾՁԲ-15/6-2017/7/1-1**

ք. Երևան

«10» *Մայիս* 2017թ.

ՀՀ առողջապահության նախարարությունը, ի դեմս ՀՀ առողջապահության նախարարության աշխատակազմի ղեկավար Ն.Չուլոյանի, որը գործում է ՀՀ առողջապահության նախարարության կանոնադրության հիման վրա (այսուհետև՝ Պատվիրատու), մի կողմից, և «Մայ Քլաբ» ՍՊԸ-ն, ի դեմս Ընկերության տնօրեն Դ.Սարգսյանի (այսուհետև՝ Կատարող), մյուս կողմից, կնքեցին սույն պայմանագիրը հետևյալի մասին:

**1. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԱՌԱՐԿԱՆ**

1.1 Պատվիրատուն հանձնարարում է, իսկ Կատարողը ստանձնում է համակարգչային տեխնոլոգիաների և ծրագրային ապահովումների մշակման և սպասարկման ծառայությունների մատուցման պարտավորությունը (այսուհետև՝ Ծառայություն)՝ համաձայն սույն պայմանագրի անբաժանելի մասը կազմող N 1 հավելվածով սահմանված Տեխնիկական բնութագիր-գնման ժամանակացույցի պահանջների:

1.2 Ծառայությունը մատուցվում է սույն 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 սույն պայմանագրի N 1 հավելվածում նշված Տեխնիկական բնութագիր-գնման ժամանակացույցին չհամապատասխանող Ծառայություն.

ա) Չընդունել Ծառայությունը՝ իր հայեցողությամբ սահմանելով անպատշաճ որակի Ծառայությունը սույն պայմանագրին համապատասխանող Ծառայությամբ անհատուց փոխարինման ողջամիտ ժամկետ և պահանջել Կատարողից վճարելու սույն պայմանագրի 5.2 կետով նախատեսված տուգանքը, ինչպես նաև 5.3 կետով նախատեսված տույժը.

բ) Հրաժարվել սույն պայմանագիրը կատարելուց և պահանջել վերադարձնելու Ծառայության համար վճարված գումարը և պահանջել Կատարողից վճարելու սույն պայմանագրի 5.2 կետով նախատեսված տուգանքը.

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

ա) մատուցված Ծառայությունը չի համապատասխանում սույն 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 վճարման ենթակա գումարները, իսկ ժամկետի խախտման դեպքում՝ նաև սույն պայմանագրի 5.5 կետով նախատեսված տույժը:

**2.3 Կատարողն իրավունք ունի՝**

2.3.1 Պատվիրատուից պահանջել վճարելու իրեն վճարման ենթակա գումարները, իսկ Պատվիրատուի կողմից սույն պայմանագրի 4.2 կետում նշված ժամկետի խախտման դեպքում նաև սույն պայմանագրի 5.5 կետով նախատեսված տույժը:

**2.4 Կատարողը պարտավոր է՝**

2.4.1 Սույն պայմանագրի N 1 հավելվածով սահմանված պայմաններով ապահովել Ծառայության մատուցումը՝ ղեկավարվելով գործող օրենսդրությամբ:

2.4.2 Սույն պայմանագրով նախատեսված դեպքերում վճարել սույն պայմանագրի 5.2 և 5.3 կետերով նախատեսված տույժը և տուգանքը:

2.4.3 Սույն 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 Պայմանագրի կամ դրա մի մասի կատարման արդյունքներն ընդունվում են Պատվիրատուի և Կատարողի միջև հանձնման-ընդունման արձանագրության ստորագրմամբ, իսկ պայմանագրի արդյունքը

Պատվիրատուին հանձնելու փաստը ֆիքսվում է երկկողմ հաստատված փաստաթղթով՝ նշելով փաստաթղթի կազմման ամսաթիվը:

Մինչև սույն պայմանագրով նախատեսված Ծառայության մատուցման ավարտի օրը ներառյալ Կատարողը Պատվիրատուին է ներկայացնում մատուցված Ծառայության մասին իր կողմից ստորագրված հանձնման-ընդունման արձանագրության 2 օրինակ (Հավելված N 3) և պայմանագրի արդյունքը Պատվիրատուին հանձնելու փաստը ֆիքսող փաստաթուղթը (Հավելված N 3.1):

3.2 Հանձնման-ընդունման արձանագրությունն ստորագրվում է, եթե մատուցված Ծառայությունը համապատասխանում է պայմանագրի պայմաններին: Հակառակ դեպքում պայմանագրի կամ դրա մի մասի կատարման արդյունքները չեն ընդունվում, հանձնման-ընդունման արձանագրություն չի ստորագրվում և Պատվիրատուն՝

ա) հարցի կարգավորման համար ձեռնարկում է նման իրավիճակի համար սույն պայմանագրով նախատեսված միջոցները.

բ) Կատարողի նկատմամբ կիրառում է սույն պայմանագրով նախատեսված պատասխանատվության միջոցներ:

3.3 Պատվիրատուն հանձնման-ընդունման արձանագրությունը ստանալու պահից 15 օրյա ժամկետում Կատարողին է ներկայացնում իր կողմից ստորագրված հանձնման-ընդունման արձանագրության մեկ օրինակը կամ Ծառայությունը չընդունելու պատճառաբանված մերժումը:

3.4 Եթե Պատվիրատուն սույն պայմանագրի 3.3 կետով սահմանված ժամկետում չի ընդունում պայմանագրի արդյունքը կամ չի մերժում, ապա այն համարվում է ընդունված և սույն պայմանագրի 3.3 կետով սահմանված վերջնաժամկետին հաջորդող աշխատանքային օրը Պատվիրատուն Կատարողին է տրամադրում իր կողմից հաստատված հանձնման-ընդունման արձանագրությունը:

#### 4. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳԻՆԸ

4.1. Սույն պայմանագրով Կատարողի մատուցման ենթակա Ծառայության ընդհանուր գինը կազմում է **8.500.000 (ութ միլիոն հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամ** : 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:

4.1.2 Սույն պայմանագիրը կնքվում է ընդհանուր՝ **8.500.000 (ութ միլիոն հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամ** արժեքով, սակայն քանի որ նախատեսված են ավելի քիչ միջոցներ, քան պայմանագրի գինն է՝ Ծառայության մնացած մասը կմատուցվի հաջորդող տարիներին միջոցներ նախատեսվելու դեպքում՝ լրացուցիչ համաձայնագիր կնքելու միջոցով: Ծառայության մատուցման համար տվյալ տարվան հաջորդող տարվա ընթացքում միջոցներ չնախատեսվելու դեպքում, այդ մասով պայմանագիրը կլուծվի:

4.2 Պատվիրատուն իրեն մատուցած Ծառայության դիմաց վճարում է անկանխիկ՝ դրամական միջոցները Կատարողի հաշվարկային հաշվին փոխանցելու միջոցով: Դրամական միջոցների փոխանցումը կատարվում է հանձման-ընդունման արձանագրության հիման վրա՝ սույն պայմանագրի N 2 հավելվածով սահմանված վճարման ժամանակացույցով նախատեսված ամսում (եթե արձանագրությունը կազմվում է տվյալ ամսվա 20-ից հետո, ապա վճարումն իրականացվում է 20 րանկային օրվա ընթացքում), բայց ոչ ավելի տվյալ ժամանակահատվածի համար նախատեսված գումարի չափից: Եթե ընդունված Ծառայության դիմաց վճարելու համար վճարման ժամանակացույցով նախատեսված միջոցները չեն բավարարում, ապա վճարումը, սույն կետի պայմաններով, իրականացվում է այն ամսում, որում դրամական միջոցները նախատեսված են, սակայն ոչ ուշ քան դեկտեմբերի 25-ը 2017թ.:

#### 5. ԿՈՂՄԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

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

5.2 Սույն պայմանագրի N 1 հավելվածում նշված տեխնիկական բնութագրին չհամապատասխանող Ծառայություն մատուցելու յուրաքանչյուր դեպքում Կատարողից գանձվում է տուգանք՝ սույն պայմանագրի 4.1 կետում նախատեսված գումարի 0,5 (զրո ամբողջ հինգ տասնորդական) տոկոսի չափով<sup>1</sup>:

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

5.4 Սույն պայմանագրի 5.2 և 5.3 կետերով նախատեսված տուգանքը և տույժը հաշվարկվում և հաշվանցվում են Ծառայություն մատուցելու արդյունքում Կատարողին վճարման ենթակա գումարների հետ:

<sup>1</sup> Պայմանագիրն օրենքի 14-րդ հոդվածի 7-րդ կետի հիման վրա կնքված լինելու դեպքում տուգանքը հաշվարկվում է պայմանագրի գնի այն մասի նկատմամբ, որի համար տվյալ տարվա ընթացքում կհատկացվեն ֆինանսական միջոցներ և կկնքվի համաձայնագիր:

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

5.6 Սույն 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 պարտավորությունները լրիվ 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 Սույն պայմանագիրն ուժի մեջ է մտնում համապատասխան ֆինանսական միջոցներ հատկացնելուց հետո՝ համապատասխան համաձայնագրի ստորագրման պահից և գործում է մինչև կողմերի սույն պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունների ողջ ծավալով կատարումը:**

7.2 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 իրավունք ունի միակողմանիորեն լուծելու 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, որը չի ծածկվում մինչև լուծումը գնման պայմանագրի կատարմամբ Պատվիրատուի ստացածով:

7.3 Սույն պայմանագրում փոփոխություններ և լրացումներ կարող են կատարվել միայն Կողմերի փոխադարձ համաձայնությամբ՝ համաձայնագիր կնքելու միջոցով, որը կհանդիսանա սույն պայմանագրի անբաժանելի մասը:

Սույն պայմանագիրը չի կարող փոփոխվել կողմերի պարտավորությունների մասնակի չկատարման հետևանքով կամ ամբողջությամբ լուծվել կողմերի փոխադարձ համաձայնությամբ՝ բացառությամբ՝ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով տվյալ գնումը կատարելու 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 տվյալ գնումը կատարելու համար անհրաժեշտ ֆինանսական հատկացումների նվազեցումը:

Արգելվում է սույն 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 դեպքերը սահմանում է Հայաստանի Հանրապետության կառավարությունը:

7.4 Ծառայության մատուցման ժամկետը կարող է երկարաձգվել մինչև սույն պայմանագրով այդ ժամկետը լրանալը պայմանագրի կողմի առաջարկության առկայության դեպքում՝ պայմանով, որ՝ Պատվիրատուի մոտ չի վերացել գնման առարկայի օգտագործման պահանջը: Ընդ որում սույն կետով սահմանված դեպքում Ծառայության մատուցման ժամկետը կարող է երկարաձգվել մեկ անգամ մինչև 30 օրացուցային օրով:

7.5 Սույն պայմանագրի պատշաճ կատարման պայմաններում կողմերի (Կատարող կամ Պատվիրատու) օգուտները (խնայողություններ) կամ կրած վնասները տվյալ կողմի օգուտը կամ կրած վնասն են:

Սույն պայմանագրի կողմերի՝ երրորդ անձանց նկատմամբ պարտավորությունները՝ ներառյալ պայմանագրի կատարման շրջանակում Կատարողի կնքած այլ գործարքները և դրանցից բխող պարտավորությունները, դուրս են պայմանագրի կարգավորման դաշտից 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:

7.6 Կատարողի կողմից ստանձնած պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու հիմքով պայմանագիրն ամբողջությամբ կամ մասնակի միակողմանի լուծելու մասին ծանուցումը Պատվիրատուն, «Ինտերնետով հրապարակային և անհատական ծանուցման մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածի համաձայն, ուղարկում է Կատարողի պաշտոնական էլեկտրոնային փոստի հասցեով և միաժամանակ նույն օրը հրապարակում է [www.gnumner.am](http://www.gnumner.am) հասցեով ինտերնետային կայքում՝ նշելով հրապարակման ամսաթիվը: Կատարողը, պայմանագիրը միակողմանի լուծելու վերաբերյալ, համարվում է պատշաճ ծանուցված՝ ծանուցումը, սույն կետում նշված կայքում հրապարակվելուց համարվում է:

7.7 Սույն պայմանագրի կապակցությամբ ծագած վեճերը լուծվում են բանակցությունների միջոցով: Համաձայնություն ձեռք չբերելու դեպքում վեճերը լուծվում են ՀՀ դատարաններում:

7.8 Սույն պայմանագիրը կազմված է 11 էջից, կնքվում է երկու օրինակից, որոնք ունեն հավասարազոր իրավաբանական ուժ: Սույն պայմանագրի N 1, N 2, N 3 և N 3.1 հավելվածները հանդիսանում են պայմանագրի անբաժանելի մասը, յուրաքանչյուր կողմին տրվում է պայմանագրի մեկ օրինակ:

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

7.10 Սույն պայմանագրի նկատմամբ կիրառվում է Հայաստանի Հանրապետության իրավունքը:

## 8. ԿՈՂՄԵՐԻ ՀԱՍՑԵՆԵՐԸ, ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՎԱՎԵՐԱՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ ԵՎ ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

### Պ Ա Տ Վ Ի Ր Ա Տ ՈՒ

Հայաստանի Հանրապետության  
առողջապահության նախարարություն  
ք.Երևան, Կառավարության շենք N 3

ՀՀ Ց.Ն. աշխատակազմի  
գործարձանական վարչություն

ՀՀ 90001105161

ՀՎՀՀ 02507171



### Կ Ա Տ Ա Ր Ո Ղ

«Մայ Բլաբ» ՍՊԸ  
Ք.Աշտարակ, Գիտավան 2  
«Ամերիաբանկ» ՓԲԸ

Հ/Հ 1570004723220100

ՀՎՀՀ 02593047



Անհրաժեշտության դեպքում պայմանագրում կարող են ներառվել ՀՀ օրենսդրությանը չհակասող դրույթներ:

*Handwritten signature*

## IP հեռախոսակայանների ծրագրային ապահովման ծառայությունների մատուցման Տեխնիկական բնութագիր-գնման ժամանակացույց

- Կատարողը պետք է արտոնագրված լինի ծրագրային ապահովման արտադրողի կողմից և ունենա (հավաստագիր, սերտիֆիկատ և այլն) բոլոր իրավասությունները ծրագրի տարածման, ներդրման և հետագա սպասարկման վերաբերյալ:

- Կատարողը պետք է ապահովի ծրագրի ներդրումը, երաշխիքային սպասարկումը առնվազն մեկ տարի ներդրման պահից (սպասարկումը նույնպես պետք է իրականացվի ծրագրի արտադրողի կողմից արտոնագրված ներկայացուցիչի կողմից)

### Կոմունիկացիոն կենտրոնի համառոտ նկարագրությունը

Կոմունիկացիոն ծրագրային համակարգ (այսուհետ՝ ծրագիր)

Սերվերային մաս և ադմինիստրացում

Ծրագրի սերվերային մասի աշխատանքի հնարավորություն Windows օպերացիոն համակարգերի համար սկսած Windows 7 ՕՍ-ից)

Ծրագրի ադմինիստրվորման հնարավորություն Windows հավելվածի միջոցով սկսած Windows 7 ՕՍ-ից)

Ծրագրի ադմինիստրավորում առանց ծրագրավորման ունակությունների

Բոլոր զանգերի ձայնագրում և ձայնագրությունների հասանելիության հնարավորություն օգտատերերի ծրագրերից (անկախ միաժամանակյա զանգերի քանակից)

Հայաֆիկացված ինտերֆեյս

Ներքին և արտաքին հեռախոսային համակցումներ

Ներքին համարային պլանի բացազատման հնարավորություն (առնվազն 150 ներքին համարների գրանցման հնարավորություն և 75 խմբերի բաժանման հնարավորություն)

150 ներքին համարներից զանգեր կատարելու իրավունքների կառավարման հնարավորություն (քաղաքային և/կամ միջքաղաքային և/կամ բջջային և/կամ արտերկրային)

### Օպերատորի և սուպերվիզորի աշխատանքային տիրույթ

- Զանգերի կենտրոնի օպերատորի ծրագրային ապահովում Windows ՕՍ-ի համար (սկսած Windows 7 ՕՍ-ից)

- Զանգերի կենտրոնի օպերատորի հնարավոր կարգավիճակների ցանկ (ազատ/ընդմիջում և այլն.)

- Զանգերի կենտրոնի օպերատորի աշխատանքային/ընդմիջումների գրաֆիկների ստեղծման/վարման հնարավորություն

- Ներքին համարային պլանի արտացոլման հնարավորություն (ներքին համար/անուն, ազգանուն, հայրանուն)

- Բոլոր միաժամանակյա մուտքային զանգերի փոխանցման վերահասցեավորման հնարավորություն

- Զանգի ընթացքում կոնֆերանսի վերածման հնարավորություն (առնվազն 25 հեռախոսահամար)

- Բոլոր մուտքային զանգերի հերթերի վերաբերյալ տեղեկատվության արտաբերման հնարավորություն

- Արտաքին համակարգերի հետ ինտեգրման հնարավորություն (բոլոր ֆիզված և բջջային առկա օպերատորների հետ)

### Զանգերի ուղղորդում և ձայնային հաղորդակցություններ

- Բոլոր զանգերի ուղղորդման և բաշխման հնարավորություն

- Բոլոր զանգերի բաշխման և ուղղորդման առցանց փոփոխման հնարավորություն

- Բոլոր զանգերի ավտոմատ ընդունման և գրանցման համակարգի հնարավորություն

- Բոլոր զանգերի քանակային և խմբային ուղղորդման և դասակարգման հնարավորություն

- Բոլոր զանգերի առցանց մոնիթորինգի հնարավորություն (առնվազն 10 մոնիթորինգ իրականացնելու համար)

- Օպերատորների աշխատանքի առցանց մոնիթորինգի հնարավորություն սուպերվիզորի կողմից

- Առնվազն 10 ձայնային մենյուների հնարավորություն

- Զանգի ընթացքում DTMF կոդերի ընդունման և մշակման հնարավորություն (մենյուների մեջ տեղաշարժ և ներքին համարի միանալու հնարավորություն)

### Հերթերի կառավարում

- Զանգերի հերթերի ավտոմատ կարգավորման հնարավորություն

- Զանգերի հերթերի վիզուալ արտաբերման հնարավորություն
- Քաղաքացիների դասակարգման հնարավորություն ըստ հեռախոսահամարի
- Արտոնյալ ցանկում ներառված համարներից մուտքային զանգերի հերթում արտոնություն ընձեռնելու հնարավորություն

- Զանգերի հերթի վերաբերյալ ինֆորմացման հնարավորություն IVR մենյուի մեջ
- Զանգերի կառավարման օպերատորի հետ միանալու ժամանակի ինֆորմացման հնարավորություն

**Մասսայական ենթային զանգեր և ավտոմատ ինֆորմացում**

- Մասսայական ելքային զանգերի/ ավտոմատ հեռախոսային տեղեկացման հնարավորություն
- Ավտոմատ համարահավաքման մոդուլի հնարավորություն (exel և այլն)

**Վերահսկում և մոնիթորինգ**

- Զանգերի կառավարման օպերատորին առցանց օգնության/հուշման հնարավորություն (սուպերվիզորի կողմից)

- Չայնային փոստի հաղորդագրություններն էլեկտրոնային փոստին ուղարկման հնարավորություն

- Սուպերվիզորի կողմից զանգերի կառավարման օպերատորի էկրանի վերահսկման հնարավորություն

- Զանգերի կառավարման օպերատորների միջև տեքստային հաղորդագրությունների հնարավորություն

**Հեռախոսային կոնֆերանսներ և սելեկտորային հաղորդակցություններ**

- Միաջամանակ անսահմանափակ թվով հեռախոսային կոնֆերանսների վարման հնարավորություն
- Հեռախոսային սելեկտորի հնարավորություն

**Անվտանգություն և հուսալիություն**

- Ռեգերվային սերվերի գործարկման հնարավորություն

**Կոմունիկացիոն կենտրոնի տեխնիկական առաջադրանք**

Տեխնիկական առաջադրանք
Առնվազն 5 օպերատորների և սուպերվիզորների հնարավորություն
Առնվազն 150 ներքին համարի հնարավորություն
Առնվազն 60 արտաքին գծերի հնարավորություն
Առնվազն 50 ծրագրի հավելվածի օգտատերերի հնարավորություն
Զանգերի հավասարաչափ տեղաբաշխում (Automatic Call Distribution) «Ամենա երկար ազատ օպերատոր» (Most Idle Agent) սկզբունքով
Զանգերի տեղաբաշխման հնարավորություն, ելնելով օպերատորների հմտություններից (Skill Based Routing)
Զանգերի դասակարգման հնարավորություն ըստ կարևորության, սահմանված պարամետրերի հիման վրա (օր. IVR համակարգում, ըստ սեղմված թվի)
Քաղաքացիների նույնականացում հեռախոսահամարով, և անհրաժեշտության դեպքում սահմանված հաճախորդների զանգերի վերահասցեավորման հնարավորություն այլ քցջային կամ քաղաքային հեռախոսահամարներին
Քաղաքացիների նույնականացման արդյունքում զանգերի սեզմնետավորում ըստ խմբերի
Զանգի՝ տվյալ հեռախոսահամարից ընդունված վերջին զանգը սպասարկող օպերատորին միացման հնարավորություն
Ելքային զանգերի կատարելու հնարավորություն (ներքին, քաղաքային, քցջային, միջքաղաքային, միջազգային)
Չայնային հաղորդագրությունների միացման նպատակով ավտոմատ ելքային զանգերի իրականացման հնարավորություն
CallBack զանգերի ձևավորում հերթագրում և իրականացում
Առաջին ազատ օպերատորից զանգի ավտոմատ իրականացում
Հաճախորդի կոմունիկացիայի վերաբերյալ տեղեկատվության պահպանման և տրամադրման նկատմամբ պահանջներ
Մուտքային զանգերի մասին տեղեկատվության լրացման համար նախատեսված պատուհան «Քարտ» բոլոր նախատեսված ինֆորմացիոն դաշտերով (պատվիրատուի կողմից համաձայնեցված ձևաչափով)
Քաղաքացիների նույնականացում հեռախոսահամարով կամ էլեկտրոնային փոստի հասցեով և դրա արդյունքում համապատասխան «Հաճախորդի քարտ» պատուհանի ավտոմատ արտացոլում համակարգի էկրանին
Քաղաքացիների զանգերի վերաբերյալ տեղեկատվության ավելացման հնարավորություն (Call history)
«Քարտ» պատուհանում լրացված բոլոր դաշտերի պահպանում ծրագրային ապահովման բազայի մեջ
Բոլոր կոմունիկացիաների պահպանման հնարավորություն (խոսակցության ձայնագրում, առցանց հաղորդակցման գրագրության պահպանում)
Մուտքային զանգերի ձայնային հայտարարությունների ներդրման և կառավարման հնարավորություն
Ողջունում ընդհատման հնարավորությունով (օր. «Քարև Ձեզ, դուք զանգահարել եք հեռախոսային սպասարկման կենտրոն») Զանգի մենյու (օր. «Հայերենի համար խնդրում ենք սեղմել 1, Для выбора русского языка просьба нажать 2, For English please press 3»)
Կախված սեղմած կոճակից զանգի ուղորդման հնարավորություն համապատասխան հմտություններով օպերատորին
Սպասման ռեժիմում գտնվելու ընթացքում հայտարարություններ
Տեղեկատվական ձայնագրությունների միացման հնարավորություն
Երաժշտության միացման հնարավորություն
Որոշակի վայրկյաններ անց քաղաքացուն հետ զանգահարելու պատվերի ընդունման հնարավորություն (օր. «Այս պահին ազատ օպերատոր չկա, նուազարձ զանգ պատվիրելու համար խնդրում ենք սեղմել 1»)
Հաճախորդին պարբերաբար տեղեկացում զանգին պատասխանելու տևողության վերաբերյալ (օր. «Հարգելի քաղաքացի, այս պահին ազատ օպերատոր չկա, մեր օպերատորը Ձեզ կպատասխանի–րոպեի/վայրկյանի ընթացքում»):
Սպասարկման ավարտից հետո հաճախորդի կողմից օպերատորին գնահատման հնարավորություն

Սպասարկման ընթացքում զանգին միջամտելու հնարավորություն օպերատորին հուշելու նպատակով (սուպերվիզորի հուշումը լսելի է միայն օպերատորին)

Օպերատորների խմբերի ստեղծում, սահմանում կախված օպերատորների հմտություններից

Օպերատորների տեղափոխում խմբերի միջև

Կոմունիկացիաների վիճակագրություն մուտքին և ելքային զանգերի համար

Ըստ ընդունված մուտքային կոմունիկացիաների քանակի (ընդհանուր և առանձին) այդ թվում առցանց

Ըստ կատարված ելքային կոմունիկացիաների քանակի (ընդհանուր և առանձին) առցանց դիտում և արտահանում excel տարբերակով՝

- ըստ կոմունիկացիայի անսաթվի և ժամի
- ըստ քաղաքացու գծում միջին սպասման տևողության (ASA)
- ըստ սահմանած զանգի միջին տևողությունից ավել ժամանակով սպասարկված զանգերի քանակի
- ըստ կրկնվող կոմունիկացիաների քանակի
- ըստ կոմունիկացիաների միջին տևողության
- ըստ բաց թողնված զանգերի
- ըստ սպասարկման մակարդակի (Service level)
- ըստ քաղաքացիների բավարարվածության մակարդակի:

Օպերատորների վիճակագրության հնարավորություն

- Ըստ ընդունված մուտքային կոմունիկացիաների քանակի
- Ըստ կատարված ելքային կոմունիկացիաների քանակի
- Ըստ կոմունիկացիայի անսաթվի և ժամի
- Ըստ քաղաքացու գծում միջին սպասման տևողության(ASA)
- Ըստ զբաղվածության մակարդակի
- Ըստ սահմանված զանգի միջին տևողությունից ավել ժամանակով սպասարկված զանգերի քանակի
- Ըստ կոմունիկացիաների միջին տևողության
- Ըստ տարբեր կարգավիճակներում գտնվելու տևողության (online, offline, time break, etc.)
- Ըստ բաց թողնված զանգերի
- Ըստ սպասարկման մակարդակի (Service level)
- Ըստ քաղաքացիների բավարարվածության մակարդակի

Սուպերվիզորի համար սահմանված բոլոր հաշվետվությունների կազմման հնարավորություն  
Կատարողը ծրագիրը ներդնելուց հետո պետք է Պատվիրատու կողմից առաջարկված 3-8 անձանց ուսուցանի համակարգից օգտվել և կառավարել

**Ծառայության մատուցման նախընտրելի ժամկետը**

Սկիզբը	ավարտը
Պայմանագիրը ուժի մեջ մտնելու պահից	35 աշխատանքային օրը

**Պ Ա Տ Վ Ի Ր Ա Տ ՈՒ**

Հայաստանի Հանրապետության  
ատոմաէլեկտրականության նախարարություն  
ք.Երևան, Կառավարության շենք N 3  
ՀՀ ՖՆ աշխատակազմի

գործառնական վարչություն

Հ/Կ 90001/105161

Հ/ԿՀՀ 02507171



**Կ Ա Տ Ա Ր ՈՂ**

«Մայ Բլաք» ՍՊԸ

Ք.Աշտարակ, Գիտական 2  
«Ամերիաբանկ» ՓԲԸ

Հ/Կ 1570004723220100

Հ/ԿՀՀ 02593047



ՎՃԱՐՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑ\*

N	Ծառայության անվանումը	«Հրամ Լախատեսվում է ֆինանսավորել 2017 թ.՝ ըստ ամիսների՝ ընդ որում»												
		հունվար	փետրվար	մարտ	ապրիլ	մայիս	հունիս	հուլիս	օգոստոս	սեպտեմբեր	հոկտեմբեր	նոյեմբեր	դեկտեմբեր	Ընդամենը Տարի
1.	Համակարգչային տեխնոլոգիաների և ծրագրային ապահովումների մշակման և սպասարկման ծառայություններ													

\* Վճարման ենթակա գումարները ներկայացված են առողական կարգով:

Պ Ա Տ Վ Ի Ր Ա Տ ՈՒ

Հայաստանի Հանրապետության  
 առողջապահության նախարարություն  
 ք.Երևան, Կառավարության շենք N 3  
 ՀՀ ՖՆ աշխատակազմի  
 գործառնական վարչություն

ՀՀ 900011105161  
 ՀՀ ՀՀ 02507171  
  
 Կ.Տ.

Կ Ա Տ Ա Ր Ո Ղ

«Մայ Բլաբ» ՍՊԸ  
 Ք.Աշտարակ, Գիտական 2  
 «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ

Հ/Հ 1570004723220100  
 ՀՎՀՀ 02593047

  
 Կ.Տ.

Պայմանագրի կողմ  
 \_\_\_\_\_  
 գտնվելու վայրը \_\_\_\_\_  
 հհ \_\_\_\_\_  
 հվհհ \_\_\_\_\_

Պատվիրատու  
 \_\_\_\_\_  
 գտնվելու վայրը \_\_\_\_\_  
 հհ \_\_\_\_\_  
 հվհհ \_\_\_\_\_

**ԱՐՁԱՆԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ N  
 ՀԱՆՁՆՄԱՆ-ԸՆԴՈՒՄՄԱՆ**

«    » «    » 20 թ.

Պայմանագրի /այսուհետ՝ Պայմանագիր/ անվանումը՝

Պայմանագրի կնքման ամսաթիվը՝ «    » «    » 20 թ.  
 Պայմանագրի համարը՝ \_\_\_\_\_  
 Պատվիրատուն՝ ի դեմս \_\_\_\_\_ և  
 Պայմանագրի կողմը՝ ի դեմս \_\_\_\_\_, հիմք ընդունելով  
 Պայմանագրի կատարման վերաբերյալ «    » «    » 20 թ. կազմված՝ գնման հայտը  
 նախագծած ներկայացուցչի N եզրակացությունն այն մասին, որ Պայմանագրով նախատեսված՝ ստորև  
 նշված ծառայությունները համապատասխանում են Պայմանագրով ամրագրված տեխնիկական  
 բնութագրերին և գնման ժամանակացույցին՝ կազմեցին սույն արձանագրությունը հետևյալի մասին.  
 Պայմանագրի շրջանակներում Պայմանագրի կողմը մատուցել է հետևյալ ծառայությունները՝

Մատուցված ծառայությունների

N	անվանումը	տեխնիկական բնութագրի համառոտ շարադրանքը	քանակական ցուցանիշը		կատարման ժամկետը		Վճարման ենթակա գումարը /հազար դրամ/	Վճարման ժամկետը /ըստ վճարման ժամանակացույցի/
			ըստ պայմանագրով հաստատված գնման ժամանակացույցի	փաստացի	ըստ պայմանագրով հաստատված գնման ժամանակացույցի	փաստացի		

Վերոհիշյալ ծառայությունների մատուցման վերաբերյալ բոլոր հաշիվ-ապրանքագրերը հանդիսանում են սույն արձանագրության բաղկացուցիչ մասը և կցվում են:

Ծառայությունը հանձնեց  
 \_\_\_\_\_  
 ստորագրություն  
 \_\_\_\_\_  
 ազգանուն, անուն  
 Կ.Տ.

Ծառայությունն ընդունեց  
 \_\_\_\_\_  
 ստորագրություն  
 \_\_\_\_\_  
 ազգանուն, անուն  
 Կ.Տ.

**ԱԿՏ N**

**պայմանագրի արդյունքը Պատվիրատուին հանձնելու փաստը ֆիքսելու վերաբերյալ**

Սույնով արձանագրվում է, որ \_\_\_\_\_-ի (այսուհետ՝ Պատվիրատու) և  
(Պատվիրատուի անունը)  
 \_\_\_\_\_-ի (այսուհետ՝ Կատարող) միջև 20 թ. \_\_\_\_\_-ին կնքված N \_\_\_\_\_  
(Կատարողի անունը)  
 գնման պայմանագրի շրջանակներում Կատարողը 20 թ. \_\_\_\_\_-ին հանձնման-  
 ընդունման նպատակով Պատվիրատուին հանձնեց ստորև նշված ծառայությունները.

Ծառայության		
Անվանումը	Քանակական ցուցանիշը (փաստացի)	Չափի միավորը

Սույն ակտը կազմված է 2 օրինակից, յուրաքանչյուր կողմին տրամադրվում է մեկական օրինակ:

**ԿՈՂՄԵՐԸ**

**Հանձնեց**

\_\_\_\_\_  
 ազգանուն, անուն  
 \_\_\_\_\_  
 ստորագրություն

**Ընդունեց**

հայտը նախագծած ներկայացուցիչ՝

\_\_\_\_\_  
 ազգանուն, անուն  
 \_\_\_\_\_  
 ստորագրություն

Հ Ա Մ Ա Ձ Ա Յ Ն Ա Գ Ի Ր Ո Ւ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԱՌՈՂՋԱԿԱԿԻՈՒԹՅԱՆ ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ «ՄԱՅ ՔԼԱՔ» ՍՊԸ-Ի ՄԻՋԵՎ 10.04.17թ. ԿՆՔՎԱԾ «ՀՀ ԱՆ ՇՀԾՁԲ-15/6-2017/7/1-1» ԾԱԾԿԱԳՐՈՎ «ՀԱՄԱԿԱՐԳՉԱՅԻՆ ՏԵԽՆՈԼՈԳԻԱՆԵՐԻ ԵՎ ԾՐԱԳՐԱՅԻՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄՆԵՐԻ ՄՇԱԿՄԱՆ ԵՎ ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ» ԳՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐՈՒՄ ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԿԱՏԱՐԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ

ք. Երևան

«28» «Սեպտեմբերի» 2017թ.

1. Հայաստանի Հանրապետության առողջապահության նախարարության աշխատակազմը (այսուհետ՝ Պատվիրատու), ի դեմս Հայաստանի Հանրապետության առողջապահության նախարարության աշխատակազմի ղեկավար Ն.Զուլյանի մի կողմից, և «Մայ Քլաք» ՍՊԸ-ի (այսուհետ՝ Կատարող), ի դեմս տնօրեն Դ.Սարգսյանի, մյուս կողմից, երկուսը միասին (այսուհետ՝ Կողմեր), հիմք ընդունելով 10.04.17թ. կնքված «Համակարգչային տեխնոլոգիաների և ծրագրային ապահովումների մշակման և սպասարկման ծառայությունների» ձեռքբերման «ՀՀ ԱՆ ՇՀԾՁԲ-15/6-2017/7/1-1» ծածկագրով պայմանագրի (այսուհետ՝ Պայմանագիր) 7.1 և 7.3 կետերը կնքեցին սույն համաձայնագիրը (այսուհետ՝ Համաձայնագիր) հետևյալի մասին.

- 1. Պայմանագրի Հավելված 2-ում «Վճարման ժամանակացույց»-ում կատարել փոփոխություն՝ համաձայն սույն Համաձայնագրի Հավելված 1-ի:
- 2. Սույն Համաձայնագիրն ուժի մեջ է մտնում Կողմերի ստորագրման պահից և հանդիսանում է Պայմանագրի անբաժանելի մասը և գործում է մինչև Կողմերի միջև Պայմանագրով ստանձնված պարտավորությունների կատարման ավարտը:
- 3. Սույն Համաձայնագրում չնշված՝ Կողմերի Պայմանագրով ստանձնած իրավունքները և պարտականությունները թողնվում են անփոփոխ:
- 4. Համաձայնագիրը կազմված է 2 էջից, կնքվում է հայերեն լեզվով՝ երկու օրինակից, որոնք ունեն հավասար իրավաբանական ուժ: Հավելվածները հանդիսանում են Համաձայնագրի անբաժանելի մասը: Յուրաքանչյուր կողմին տրվում է Համաձայնագրի մեկական օրինակ:

**ՊԱՏՎԻՐԱՏՈՒ**

ՀՀ առողջապահության նախարարություն

Ք.Երևան, Կառավարական տուն 3

ՀՎՀՀ 02593047

ՀՀ առողջապահության նախարարության աշխատակազմի ղեկավար Ն.Զուլյան



**ԿԱՏԱՐՈՂ**

«Մայ Քլաք» ՍՊԸ

Ք.Աշտարակ, Գիտավան 2

Հ/Հ 1570004723220100

ՀՎՀՀ 02593047

Տնօրեն՝ Դ.Սարգսյան



**ԿՃԱՐՄԱՆ ՓԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑ\***

N	Ծառայության անվանումը	Նախատեսվում է ֆինանսավորել 2017թ. ըստ ամիսների՝ ընդ որում ՀՀ դրամ														
		մոխիդուս	մոխիմտզի	տմոը	լվմհոմ	ովմոը	ովիսս	ոստոսո	սզժրգտոեդ	սզժրգտիսս	սզժրգտիզն	Ընդամենը Տարի				
1.	Հանակարգային տեխնոլոգիաների և ծրագրային ապահովումների մշակման և սպասարկման ծառայություններ										7.885.000	8.500.000	8.500.000	8.500.000	8.500.000	8.500.000

\* Կճարման ենթակա գումարները ներկայացված են աճողական կարգով:

**Պ Ա Տ Վ Ի Ր Ա Տ ՈՒ**  
 Հայաստանի Հանրապետության  
 առողջապահության նախարարություն  
 ք. Երևան, Կառավարության շենք N 3  
 ՀՀ ՖՆ աշխարհակազմի  
 գործառնական վարչություն



**Կ Ա Տ Ա Ր Ո Ղ**  
 «Մայ Քլար» ՍՊԸ  
 Ք. Աշտարակ, Գիրական 2  
 «Ամերիարանկ» ՓԲԸ

