

«ՀԱՇՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԵՆՏՐՈՆ» ՓԲԸ-Ի ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ՀԱՄԱՐ ՇԿ ԾՐԱԳՐԻ  
ԵՐԱՇԽԻՔԱՅԻՆ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ

ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ N ՀԿՓԲԸ-ՄԱԾՁԲ-22/04

ք. Երևան

«28» 02 2022թ.

«Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ, ի դեմս գլխավոր տնօրենի ժամանակավոր պաշտոնակատար Մ.Մեսրոպյանի, որը գործում է Ընկերության կանոնադրության հիման վրա (այսուհետ՝ Պատվիրատու), մի կողմից, և «ՍԻՆԵՐՋԻ ԻՆԹԵՐՆԵՇՆԸԼ ՍԻՍԹԵՄՁ» ԲԸ մասնաճյուղ, ի դեմս գլխավոր տնօրեն Աննա Ստեփանյանի, 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 ՇԿ ծրագրի երաշխիքային սպասարկման ծառայության 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 վճարման ենթակա գումարները, իսկ ժամկետի խախտման դեպքում՝ նաև պայմանագրի 5.5 կետով նախատեսված տույժը:

### 2.3 Կատարողն իրավունք ունի՝

2.3.1 Պատվիրատուից պահանջել վճարելու իրեն վճարման ենթակա գումարները, իսկ Պատվիրատուի կողմից պայմանագրի 4.2 կետում նշված 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 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 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) և հանձնման-ընդունման արձանագրության 2 օրինակ (հավելված N 3):

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 արձանագրությունը չի ստորագրվում և Պատվիրատուն՝

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

բ) Կատարողի նկատմամբ կիրառում է պայմանագրով նախատեսված պատասխանատվության միջոցներ:

3.3 Պատվիրատուն հանձնման-ընդունման արձանագրությունը ստանալու օրվան հաջորդող աշխատանքային օրվանից հաշված 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում Կատարողին է ներկայացնում իր կողմից ստորագրված հանձնման-ընդունման արձանագրության մեկ օրինակը կամ ծառայությունը չընդունելու պատճառաբանված մերժումը:

3.4 Եթե պայմանագրի 3.3 կետով սահմանված ժամկետում Պատվիրատուն չի ընդունում մատուցված ծառայությունը կամ չի մերժում դրա ընդունումը, ապա մատուցված ծառայությունը համարվում է ընդունված և 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 գինը կազմում է 62184 000 (վաթսուներկու մլն. հարյուր ութսունչորս հազար) 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 ՀՀ դրամով անկանխիկ՝ դրամական միջոցները Կատարողի հաշվարկային հաշվին փոխանցելու միջոցով: Դրամական միջոցների փոխանցումը կատարվում է հանձման-ընդունման արձանագրության հիման վրա՝ պայմանագրի վճարման ժամանակացույցով (հավելված N 2) նախատեսված չափերով և ամիսներին:

## 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:

5.3 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 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 օրվա համար հաշվարկվում է տույժ՝ վճարման ենթակա, սակայն 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 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 Պայմանագիրն ուժի մեջ է մտնում կողմերի ստորագրման պահից և գործում է ութ ամիս ժամկետով:

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 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, 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՝ համաձայնագիր 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 Եթե պայմանագիրն իրականացվում է գործակալության պայմանագիր կնքելու միջոցով

1) Կատարողը պատասխանատվություն է կրում գործակալի պարտավորությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման համար:

7.8 Ծառայության մատուցման ժամկետը կարող է երկարաձգվել մինչև պայմանագրով այդ ժամկետը լրանալը՝ Կատարողի առաջարկության առկայության դեպքում՝ պայմանով, որ Պատվիրատուի մոտ չի վերացել ծառայության օգտագործման պահանջը: Ընդ որում սույն կետով սահմանված դեպքում ծառայության մատուցման ժամկետը կարող է երկարաձգվել մեկ անգամ մինչև 30 օրացուցային օրով, բայց ոչ ավել քան պայմանագրով սահմանված ժամկետն է:

7.9 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 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:

7.10 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:

7.11 Կատարողի կողմից ստանձնած պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու հիմքով պայմանագիրն ամբողջությամբ կամ մասնակի միակողմանի լուծելու մասին ծանուցումը Պատվիրատուն հրապարակում է [www.procurement.am](http://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:

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

7.13 Սույն պայմանագիրը կազմված է 22 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:

7.14 Սույն պայմանագրի նկատմամբ կիրառվում է Հայաստանի Հանրապետության իրավունքը:

## 8. ԿՈՂՄԵՐԻ ՀԱՍՑԵՆԵՐԸ, ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՎԱՎԵՐԱՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ ԵՎ ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

### ՊԱՏՎԻՐԱՏՈՒ

«Հաշվարկային Կենտրոն» ՓԲԸ

ք. Երևան, Աբովյան փող. 2. 27

ՀՎՀՀ 01544167

«Կոնվերս բանկ» ՓԲԸ

Հ/Հ 1930000600150100



*[Signature]*  
Կ.Տ

### ԿԱՏԱՐՈՂ

«ՍԻՆԵՐՋԻ ԻՆԹԵՐՆԵՇՆԸԼ ՍԻՍԹԵՄՁ» ԲԸ մասնաճյուղ

ք. Երևան, Արմենակ Արմենակյան 2/4, 0047

ՀՎՀՀ 01534707

«Էյչ-էս-բի-սի բանկ Հայաստան» ՓԲԸ

Հ/Հ՝ 217003216652001



Ա. Ստեփանյան

Կ.Տ

28.02 2022թ. կնքված

ՀԿՓԲԸ-ՄԱԾՁԲ-22/04 ծածկագրով պայմանագրի

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 բանակը	մատուցման	
						հասցեն	ժամկետը
1	72261160	Հավելված 1.1	ամիս	62184000	8	ք. Երևան, Արմավյան 27 3-րդ հարկ	Պայմանագիրն ուժի մեջ մտնելու օրվանից 20 օրվա ընթացքում

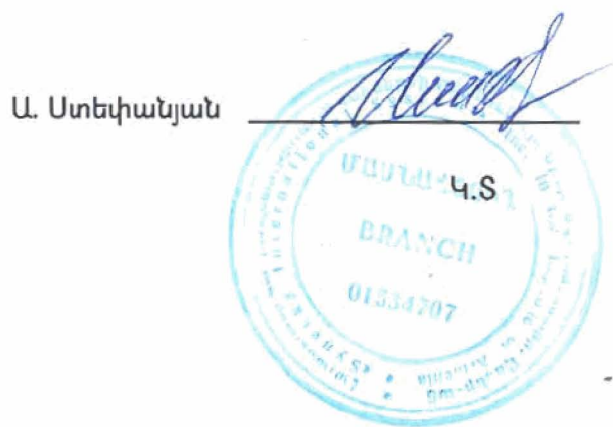
ՊԱՏՎԻՐԱՏՈՒ

ԿԱՏԱՐՈՂ

«Հաշվարկային Կենտրոն» ՓԲԸ  
 ք. Երևան, Արմավյան փող. 2. 27  
 ՀՎՀՀ 01544167  
 «Կոնվերս բանկ» ՓԲԸ  
 Հ/Հ 1930000600150100

«ՍԻՆԵՐՋԻ ԻՆԹԵՆՇՆԸԼ ՍԻՍԹԸՄՁ» ԲԸ մասնաճյուղ  
 ք. Երևան, Արմենակ Արմենակյան 2/4, 0047  
 ՀՎՀՀ 01534707  
 «Էյչ-էս-բի-սի բանկ Հայաստան» ՓԲԸ  
 Հ/Հ՝ 217003216652001


 Ա. Մեսրոպյան  
 Կ.Տ


 Ա. Ստեփանյան

28.02 2022թ. կնքված

ՀԿՓԲԸ-ՄԱԾՁԲ-22/04 ծածկագրով պայմանագրի

ՎՃԱՐՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑ

ՀՀ դրամ

Ծառայության		անվանումը	դիմաց վճարումները նախատեսվում է իրականացնել 2022թ-ին՝ ըստ ամիսների, այդ թվում								
հրավերով նախատեսված չափաբաժնի համարը	գնումների պլանով նախատեսված միջանցիկ ծածկագիրը՝ ըստ ԳՄԱ դասակարգման (CPV)		ապրիլ	մայիս	հունիս	հուլիս	օգոստոս	սեպտեմբեր	հոկտեմբեր	նոյեմբեր	Ընդամենը
1	72261160	ՇԿ ծրագրի երաշխիքային սպասարկման ծառայության	7773000	15546000	23319000	31092000	38865000	46638000	54411000	62184000	62184000

\* Վճարման ենթակա գումարները ներկայացվում են աճողական կարգով: Եթե պայմանագիրը կնքվում է "Գնումների մասին" ՀՀ օրենքի 15-րդ հոդվածի 6-րդ մասի հիման վրա, ապա սույն ժամանակացույցը լրացվում և կնքվում է ֆինանսական միջոցներ նախատեսվելու դեպքում կողմերի միջև կնքվող համաձայնագրի հետ միաժամանակ՝ որպես դրա անբաժանելի մաս:

ՊԱՏՎԻՐԱՏՈՒ

ԿԱՏԱՐՈՂ

«Հաշվարկային Կենտրոն» ՓԲԸ  
 ք. Երևան, Արվյան փող. 2. 27  
 ՀՎՀՀ 01544167

«Կոնվերս բանկ» ՓԲԸ  
 Հ/Հ 1930000600150100

Մ.Մետրոյան  
  
 Կ.Տ

«ՍԻՆԵՐՋԻ ԻՆԹՐՆԵՇՆԸԼ ՍԻՍԹԸՄՁ» ԲԸ մասնաճյուղ  
 ք. Երևան, Արմենակ Արմենակյան 2/4, 0047  
 ՀՎՀՀ 01534707

«Էյչ-Էս-բի-սի բանկ Հայաստան» ՓԲԸ  
 Հ/Հ՝ 217003216652001

Ա. Ստեփանյան  
  
 Կ.Տ

28.02

## ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐ

«Հայաստանի Հանրապետության էլեկտրաէներգետիկական շուկայի կառավարման ծրագրային համակարգի» երաշխիքային և տեխնիկական սպասարկման ծառայություն

### Նպատակը՝

«Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ-ում ներդրված «Հայաստանի Հանրապետության էլեկտրաէներգետիկական շուկայի կառավարման ծրագրի» (ՇԿԾ) երաշխիքային և տեխնիկական սպասարկման ծառայությունների իրականացում:

### Առաջարկվող չափորոշիչներ մասնակցի նախաորակավորման համար

- գործարար ոլորտում առնվազն 15 տարվա աշխատաքային փորձ
- առնվազն 4 միլիոն ԱՄՆ դոլարի տարեկան ֆինանսական շրջանառություն
- վերջին 5 տարիների ընթացքում հանրային ոլորտում առնվազն 7 կառավարման տեղեկատվական համակարգի (Management Information System (MIS)) նախագծում և մշակում
- ISO 27001 և ISO 9001 միջազգային սերտիֆիկատների առկայություն

### Առաջարկվող տեխնիկական չափորոշիչներ մասնակցի նախաորակավորման համար

- Synergy Intelligent Data Manager (IDM) ծրագրային ապահովման տեխնոլոգիական հենքով աշխատելու առնվազն 5 տարվա փորձ
- Java և Javascript ծրագրավորման լեզուներով կառավարման տեղեկատվական համակարգերի մշակման և սպասարկման առնվազն տարվա աշխատանքային փորձ
- Linux (կամ համանման) օպերացիոն համակարգի և PostgreSQL (կամ համանման) տվյալների շտեմարանի կառավարման համակարգ մշակման և սպասարկման առնվազն 7 տարվա աշխատանքային փորձ

## Առաջարկվող ծառայությունների նկարագրություն՝

Երաշխիքային և տեխնիկական սպասարկման ծառայությունները ամրագրված կլինեն «Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ-ի (Պատվիրատու) և Մատակարար միջև կնքված ծառայությունների մատուցման մասին պայմանագրով (Service Level Agreement): Պայմանագրում սահմանված դրույթները կներառեն տեխնիկական սպասարկման պահանջվող մակարդակների, խնդիրների լուծման և ուղղորդման, տվյալների արխիվացման (backup) հաճախականության, խնդիրների արձագանքելու ժամկետների նկարագրությունը:

## Մատուցվելիք ծառայությունները կներառեն՝

- Ծառայություն #1: ՇԿԾ խնամորդումն ապահովող սարքավորումների ծրագրային սպասարկում
- Ծառայություն #2: ՇԿԾ տեխնիկական աջակցություն և հայտնաբերված խնդիրների ուղղում

## Ծառայություն #1

ՇԿԾ խնամորդումն ապահովող սարքավորումների ծրագրային սպասարկում

Ծրագրի խնամորդումը (Hosting) և սարքաշարի մշտադիտարկումը իրականացվելու է «Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ-ի կողմից: Մշտադիտարկման արդյունքները փոխանցվելու է Մատակարար ընկերությանը խորհրդատվության և իրենց լիազորությունների շրջանակում հետագա շտկումների նպատակով: Ծրագրի խնամորդումն ապահովող ծրագրային սպասարկումը, ներառյալ, սարքավորումները և սերվերների firmware update/bios update -ները կկատարվի Մատակարարի ընկերության կողմից:

Սնամորդումը ապահովող սարքավորումների ծրագրային սպասարկման ծառայությունները ներառելու են՝

- շտկումների կառավարում
  - կանոնավոր սպասարկման փաթեթների տեղակայում,
  - նորացումներ,
  - տեղեկատվության անվտանգության ահազանքի համար իրականացվող փոփոխություններ.
- կազմաձևման կառավարում.
- ՇԿԾ-ի միջավայրում օգտագործվող ակտիվների գույքագրում
  - խնամորդման ծառայության կազմաձևումը և սպասարկումը ապահովող գիտելիքահենք ծրագրի սպասարկում.
- ծրագրի և օպերացիոն համակարգի նորագույն տարբերակների տրամադրում, համակարգի բաղադրիչների թարմացում:

«Հաշվարկային կենտրոնի» ՓԲԸ կողմից կատարողական ցուցիչների մշտադիտարկում, ներառյալ՝

- տվյալների պահպանում,
- ցանցի թողունակություն,
- CPU-ի օգտագործում,
- հիշողության օգտագործում:

## Ծառայություն #2

ՇԿԾ տեխնիկական աջակցություն և հայտնաբերված խնդիրների ուղղում

Մատակարար ընկերությունը երաշխիքային և տեխնիկական սպասարկման ծառայություններ ընթացքում կտրամադրի ծրագիր տեխնիկական աջակցություն ամբողջական փաթեթ, որը կներառի հետևյալը.

- **Synergy Intelligent Data Manager (IDM)**. ծրագրային ապահովման տեխնոլոգիական հարթակի հետ կապված աջակցություն, խնդիրների շտկում և սպասարկում:

ՇԿԾ-ն մշակված է Synergy Intelligent Data Manager (IDM) տեխնոլոգիական հենքով: Վերջինս բիզնես հավելվածների արագ ստեղծման համար նախատեսված և վեբի վրա հիմնված ամբողջական հարթակ է: IDM-ը կառուցված է փոխգործակցության սկզբունքով, որը համակարգի օգտատերերին հնարավորություն է տալիս արագ կերպով կապ հաստատել այլ համակարգերի հետ՝ տվյալների փոխանակման կամ տեղեկատվության ճշգրտության վավերացման նպատակով: Բիզնես պահանջների փոփոխման պարագայում կարելի է հեշտությամբ հարմարեցնել IDM-ով աշխատող հավելվածները կամ փոխել դրանց մասշտաբը, որպեսզի ճշգրիտ կերպով արտացոլեն կազմակերպությունում իրականացվող գործողությունները և որոշումների կայացման գործընթացները: IDM-ն օգտագործման առումով հարմար է, բազմաֆունկցիոնալ և կարող է արագ տեղադրվել: Այն կարելի է հեշտորեն ձևափոխել և հարմարեցնել պատվիրատուի պահանջներին:

- **ՇԿԾ հայտնաբերված խնդիրների ուղղում.** ծրագրային սխալների վերացման և շտկման աշխատանքների իրականացում, համակարգում հայտնաբերված անսարքություններին (եթե այդպիսիք կան) արձագանքելու և դրանք շտկելու համար անհրաժեշտ տեխնիկական տեղեկատվության տրամադրում:

Փոքրածավալ փոփոխություններ. ծրագրային փոքրածավալ փոփոխություններ «Համակարգի նախագծման փաստաթուղթ (System Design Document)» բնութագրին համապատասխան:

Սպասարկվող ՇԿԾ կազմված է հետևյալ մոդուլներից.

- Օգտատերերի տվյալների շտեմարանի և շուկայի մասնակիցների կառավարում
- Երաշխիքների կառավարում
- Համակարգի տարեկան հաշվեկշիռ
- Երկարաժամկետ պայմանագրերի շուկա
- Կարգավորվող ուղիղ պայմանագրերի շուկա
- Օր-առաջ պայմանագրերի շուկա
- Չկարգավորվող ուղիղ պայմանագրերի շուկա
- Տարանցման պայմանագրերի շուկա
- Հաշվեկշռման շուկա
- Գործարքների տեղաբաշխում
- Գործառնություններ
- Օպերատորի անհասանելիություն
- Հանգույցների կառավարում
- Կարգավարական հրահանգներ
- Վթարային իրավիճակի հայտարարում
- Հարցումների կառավարում
- Հաշվարկներ
- Վճարման ակտեր
- Հանրությանը ներկայացվող հաշվետվությունների կազմում և մշտադիտարկում
- Ծանուցումներ
- Համակարգային կարգավորումներ (ադմինիստրատորների մոդուլ)

Փոքրածավալ են համարվում ՇԿԾ այն փոփոխությունները, որոնց իրականացման համար պահանջվում է՝

- յուրաքանչյուր դիմումի դեպքում 2 մարդ/ժամ սահմանաչափը չգերազանցող աշխատանք կամ
- մեկ կոնկրետ ամսում ընդամենը 44 մարդ/ժամ (2 մարդ/ժամ \* 22 աշխատանքային օր) սահմանաչափը չգերազանցող աշխատանք: Փոքրածավալ փոփոխությունների օրինակներ են՝
  - նոր դաշտի ավելացում տվյալների մուտքագրման գոյություն ունեցող ձևում,
  - նոր արտածման ավելացում արտահանման գոյություն ունեցող ձևանմուշում,
  - դաշտի վավերականության փոփոխություն (օրինակ՝ պարտադիր կամ այլընտրանքային, թվային կամ տառաթվային),
  - նոր զտիչների սահմանում և գոյություն ունեցող թույլտվություններին փոփոխություն,
  - նոր հաշվետվությունների (աղյուսակներ և գծապատկերներ) կազմում, որոնք ենթադրում են նոր չափումների ստեղծում համակարգում առկա տվյալակազմից,
  - նոր կատեգորիաների ավելացում,
  - ծանուցումների կազմաձևում,
  - գոյություն ունեցող բիզնես գործընթացների փոփոխություն՝ առանց առկա բիզնես գործընթացներում և կանոններում առանցքային փոփոխություններ կատարելու,
  - և այլն:

ՇԿԾ փոքրածավալ փոփոխությունները չեն ներառեն նոր մոդուլների, գործառույթների, բաժինների և ենթաբաժինների մշակում կամ երրորդ կողմի ծրագրերի հետ ինտեգրացում: Փոքրածավալ փոփոխությունները չպետք է էականորեն ազդեն ՇԿԾ-ի ընթացիկ «Համակարգի նախագծման փաստաթուղթ (System Design Document)» նկարագրված կառուցվածքի վրա:

**Կանխարգելիչ սպասարկում.** անվտանգության խափանման մասին նախազգուշացումներ և վճռորոշ շտկումներ/թարմացումներ:

**Տեխնիկական սպասարկում արտակարգ իրավիճակներում.** արտակարգ իրավիճակներում ծրագրի բնականոն աշխատանքի ապահովմանն ուղղված խորհրդատվություն Synergy Service Desk ծրագրով, հեռախոսով կամ էլ. փոստով:

**Ծրագրի մշտադիտարկում.** ծրագրի բնականոն աշխատանքի մշտադիտարկում: Մշտադիտարկման համապարփակ գործիքակազմը թույլ կտա դիտարկել ծրագրի բնականոն աշխատանքի տարբեր կողմերը և իրականացնել խափանումների կանխարգելմանն ուղղված ստուգումներ: Գործիքակազմը ապահովում է ներքին մշտադիտարկում ծրագրի Microservice ճարտարապետության մեջ յուրաքանչյուր մոդուլյար ծառայության համար առանձին: Սա չի ներառում սարքավորումների մշտադիտարկում: Մշտադիտարկման տվյալների հավաքագրման ու վերլուծության համար օգտագործվում են հետևյալ լուծումները՝

- Prometheus (<https://prometheus.io> )

- Prometheus Exporters
- Elastic search (<http://www.elastic.co/products/elasticsearch> )

և հետևյալ գործիքները՝

- JMX to Prometheus exporter ([https://github.com/prometheus/jmx\\_exporter](https://github.com/prometheus/jmx_exporter))
- Filebeat to elasticsearch (<http://www.elastic.co/products/beats/filebeat> )
- Logstash (<http://www.elastic.co/products/logstash> )

Տվյալների տեսողականացման և արտապատկերման համար օգտագործվում են՝

- Grafana (<https://grafana.com/> )
- Kibana ( <http://www.elastic.co/products/kibana> )

- Այլ տվյալների շտեմարանի տաղիտարկում կարգավորում, տվյալների որակի վերանայում, արդյունքների մասին հաշվետվություններ, արտոնագր թարմացումներ տեխնիկական սպասարկման այլ աշխատանքներ և հաշվետվություններ, որոնք կապահովեն ծրագրի բնականոն արդյունավետ ա լատանքը:

## Ծառայությունների իրականացման կարգը՝

Բոլոր ծառայությունների իրականացման ընթացքում Մատակարարը պարտավոր է իրականացի հետևյալ գործառույթները.

- Տվյալների շտեմարանի ծրագրային ապահովման թարմացման սպասարկում:
- Համակարգի հիմնական և թեստային միջավայրերի շտեմարանների և օպերացիոն համակարգերի բոլոր գործողությունների լոգավորման գրանցումների ապահովվում:
- Մատակարար ընկերությունը բոլոր աշխատանքները «Հաշվարկային կենտրոնի» ՓԲԸ –ի հետ պետք է իրականացնի VPN –ի միջոցով:
- ՇԿԾ կառուցվածքի մշակումը կամ փոփոխությունը համաձայնեցնել «Հաշվարկային կենտրոնի» ՓԲԸ հետ:

- ՇԿԾ կոդերը (source code), բացառությամբ Սիներջի IDM հարթակի ծրագրային կոդի, ըստ պահանջի պետք է փոխանցվեն «Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ-ին:
- Մատակարար ընկերությունը իր մոտ պետք է ունենա ծրագրավորման միջավայր (development environment) նախնական թեստավորում իրականացնելու համար:

**ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՄԱՍԻՆ ՀԱՄԱՁԱՅՆԱԳԻՐ (SLA)**

«Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ-ի և Մատակարարի միջև ստորագրվում է սպասարկման գործընթացի մասին համաձայնագիր (SLA: Service Level Agreement):

Ընդհանուր դրույթներ՝

1. Մատակարարի և «Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ համագործակցությունը իրականացվում է պատասխանատու անձանց միջոցով: Վերջիններիս փոփոխման դեպքում կողմերից մեկը մյուսին գրավոր ծանուցում է այդ մասին 5 (հինգ) օրացուցային օրվա ընթացքում:
2. Կողմերի միջև հաղորդակցությունն իրավաբանական ուժ ունի, եթե՝
  - կատարվում է Issue tracking system համակարգում ստեղծված հանձնարարականների միջոցով և/կամ
  - Issue tracking system համակարգում հանձնարարականների ստեղծման անհնարինության դեպքում իրականացվում է ստորև ներկայացված պատասխանատու անձանց միջև էլեկտրոնային նամակագրությամբ.

<i>Պատասխանատու անձ / պաշտոն / էլ-հասցե</i>	
«Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ	Մատակարար

Փոփոխությունների իրականացում

ՇԿԾ-ում փոփոխություններ են համարվում ծրագրային կամ համակարգային այն փոփոխությունները, որոնք արդեն իսկ իրականացված առաջադրանքների մեջ «Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ նոր պահանջներով կատարված ավելացումներ և թարմացումներ են:

«Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ կողմից ծրագրային կամ համակարգային փոփոխությունների հանձնարարականները Մատակարարին ներկայացվում են գրավոր՝ Issue tracking system համակարգում ստեղծված կամ էլեկտրոնային նամակագրությամբ ուղարկված փոփոխման հայտերի հիման վրա:

Սույն համաձայնագրի շրջանակներում իրականացման ենթակա են ծրագրերի և համակարգերի հետևյալ փոփոխությունները.

ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ	ՄԱՆՐԱՄԱՍՆ ՆԿԱՐԱԳԻՐ	ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ ԱՌՎԱԼԱԳՈՒՅՆ ԾԱՎԱԼ
<p>ՇԿԾ ֆունկցիոնալության ընդլայնում և (կամ) բարելավում՝ առկա և ի հայտ եկող պահանջերի բավարարման նպատակով</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• օրենսդրական, այդ թվում՝ ԷՄՇ շուկայի կանոնների փոփոխություններ,</li> <li>• համակարգի արդյունավետ աշխատանքի ապահովում,</li> <li>• աշխատանքային անհրաժեշտություն</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• յուրաքանչյուր դիմումի դեպքում 2 մարդ/ժամ սահմանաչափը չգերազանցող աշխատանք</li> <li>• մեկ կոնկրետ ամսում ընդամենը 44 մարդ/ժամ (2 մարդ/ժամ * 22 աշխատանքային օր) սահմանաչափը չգերազանցող աշխատանք</li> </ul>
<p>ՇԿԾ-ում փոփոխությունների իրականացում՝ այլ համակարգերի հետ փոխգործելիության (համակարգերի ինտեգրման) ապահովման նպատակով</p>	<p>ՇԿԾ և այլ համակարգերի փոխգործելիության (համակարգերի ինտեգրման) ապահովում՝ ՇԿԾ գործառույթների փոփոխության, այդ թվում՝ նոր վեբ սերվիսների ստեղծման կամ գործող վեբ սերվիսներում մեթոդների ավելացման միջոցով</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• յուրաքանչյուր դիմումի դեպքում 2 մարդ/ժամ սահմանաչափը չգերազանցող աշխատանք կամ</li> <li>• մեկ կոնկրետ ամսում ընդամենը 44 մարդ/ժամ (2 մարդ/ժամ * 22</li> </ul>

		աշխատանքային օր)՝ սահմանաչափը չգերազանցող աշխատանք
--	--	--

Մատակարարին ներկայացվող փոփոխման հայտերը պետք է ներառեն փոփոխության և ակնկալվող արդյունքների նկարագրությունը կամ հստակ տեխնիկական հատկորոշումը:

Տեխնիկական սպասարկում

Տեխնիկական սպասարկումը ենթադրում է ՇԿԾ-ում հայտնաբերված սխալների, թերությունների, անհամապատասխանությունների, համակարգային խնդիրների վերացում, ինչպես նաև համակարգի աշխատանքի արդյունավետության գնահատում և բարելավումների իրականացում:

1) Համակարգում առկա խնդիրների շտկում և փոփոխությունների իրականացում

ՇԿԾ-ի աշխատանքի ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրների, համակարգի սխալների ուղղում, օգտատերերի կողմից բարձրացված խնդիրների վերլուծություն և լուծումների իրականացում

2) ՇԿԾ-ի օպտիմալացում

Համակարգի աշխատանքի արդյունավետության ապահովման նպատակով ՇԿԾ-ի աշխատանքի մշտադիտարկում, աշխատանքի հետ կապված խնդիրների հայտնաբերում, օպտիմալացման լուծումների նախագծում և դրանց իրականացում «Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ հետ համաձայնեցնելուց հետո

ՇԿԾ տեխնիկական սպասարկման ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրները Մատակարարին պետք է ներկայացվեն գրավոր՝ Issue tracking system համակարգի միջոցով կամ էլեկտրոնային նամակագրությամբ: Մատակարարը պարտավորվում է ստացված խնդիրների լուծման նպատակով իրականացնել ծրագրային, համակարգային և/կամ տվյալների շտկումներ, ինչպես նաև շարունակաբար մշտադիտարկել համակարգը՝ հնարավոր խնդիրները կանխարգելելու կամ եղած խնդիրները լուծելու նպատակով:

Տեխնիկական սպասարկման ենթակա խնդիրները բաժանվում են չորս դասի՝ ըստ դրանց լուծման առաջնահերթության: Խնդիրների առաջնահերթությամբ պայմանավորված՝ Կատարողը դրանք կլուծի հետևյալ կարգով:

**Արգելափակող.** որևէ բիզնես գործընթացի ամբողջականությունը խախտող խնդիր:

**Բարձր.** ծրագրի զգալի մասի կամ ամբողջական խափանում, որը անհնարին է դարձնում դրանից օգտվելը: Ծրագրի կարևորագույն գործառույթները խափանված են: Առկա խնդիրները թույլ չեն տալիս իրականացնել առք ու վաճառքի գործառույթներ:

**Միջին.** սահմանափակ կամ աննշան մասի խափանում: Սահմանափակ քանակով կամ երկրորդական գործառույթները խափանված են: Կարևորագույն գործառույթները անխափան են: Բիզնես գործառույթները շարունակում են իրականացվել:

- **Ցածր.** խափանումներ չկան: Առաջացած խնդիրը չի ազդում ծրագրի կարևորագույն գործառույթների վրա:

Մատակարարին ներկայացվող բոլոր տեսակի խնդիրները պետք է ներառեն խնդրի էությունը և ակնկալվող արդյունքները, ինչպես նաև լրացուցիչ բացատրական նյութեր:

### **Խնդիրների արձագանքման և լուծման ժամկետներ՝**

Մատակարարը պետք է օգտագործի իր բոլոր ջանքերը՝ «Հաշվարկային կենտրոնի» ՓԲԸ կողմից բարձրացված խնդիրներին՝ ժամանակին և պատշաճ կերպով արձագանքելու և դրանք լուծելու համար: Մասնավորապես, ծառայություն մատուցողը պատշաճ կերպով կարձագանքի Հաճախորդի կողմից ներկայացված պահանջներին և հարցումներին հետևյալ ժամկետներում.

- 2 ժամվա ընթացքում, եթե բարձրացված խնդիրը առաջնահերթության **Բարձր** կամ **Արգելափակող** մակարդակի է:
- 2-8 ժամվա ընթացքում, եթե բարձրացված խնդիրը առաջնահերթության **Միջին** մակարդակի է:
- 1-3 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե բարձրացված խնդիրը առաջնահերթության **Ցածր** մակարդակի է կամ ծրագրում փոփոխության կատարելու հարցում է:

Արձագանքման ժամկետի մեկնարկը տրվում է «Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ կողմից Issue tracking system համակարգում կամ էլ հասցեին ուղարկված աջակցության հայտի ներկայացման պահից:

Համարվում է, որ Մատակարարը արձագանքել է հաճախորդի հայտին, եթե պատասխան է ուղարկել հայտատուին: Պատասխանը կարող է լինել հարցի լուծում կամ լրացուցիչ տեղեկությունների տրամադրման պահանջ՝ ուղարկված էլ. փոստով կամ հեռախոսազանգի/տեսազանգի միջոցով:

Առաջնահերթության մակարդակ	Արձագանքման ժամկետ	Լուծման ժամկետ
Արգելափակող	2 ժամ	2 օր
Բառձո	2 ժամ	Մինչև 10 օր
Միջին	2-8 ժամ	15 օր
Ցածր	1-3 օր	20 օր

Մատակարարը աջակցության ծառայություն պետք է մատուցի հետևյալ աշխատանքային օրերին և ժամերին՝ երկուշաբթից ուրբաթ՝ Երևանի ժամանակով 09:00-18:00: Դիմումների արձագանքման ժամկետները կհաշվարկվեն՝ ելնելով հիշատակված ժամանակացույցից:

**Տեխնիկական աջակցության եռամսկարդակ մոդել՝**

Մատակարարի ընկերությունը պետ է է առաջարկի է աջակցության եռամսկարդակ մոդել: «Հաշվարկային կենտրոնի» ՓԲԸ ադմինիստրատորը պետք է հնարավորություն ունենան գրանցելու աջակցություն պահանջող դիմումները Issue tracking system համակարգում: Դիմումները տեսակով և բարդությամբ պայմանավորված՝ այն կարող է դիտարկվել բոլոր երեք մակարդակներում նախքան լուծում ստանալը:

- **I մակարդակ.** աջակցության ծառայության աշխատակիցների կողմից առաջարկվող լուծում (Basic Help Desk Resolution)

Տեխնիկական սպասարկման առաջին մակարդակում գործող մասնագետները («Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ-ի՝ ՇԿԾ-ին կցված աջակցության ծառայության աշխատակիցները) պատասխանատու կլինեն պարզագույն խնդիրների լուծման համար, օրինակ՝ ծրագրից օգտվելու հետ կապված խնդիրներ, պարզ հարցերի պատասխաններ, ցանցային և SS միջամտություն պահանջող խնդիրներ:

Եթե խնդիրը լուծվում է այս մակարդակում, տեխնիկական սպասարկման առաջին մակարդակում գործող մասնագետները փակում են դիմումը և թարմացնում դիմումի կարգավիճակը:

Այս մակարդակում խնդրի կարգավորման անհնարինության դեպքում տեխնիկական սպասարկման առաջին մակարդակում գործող մասնագետները խնդիրը տեղափոխում է հաջորդ մակարդակ:

### II մակարդակ. մանսագիտացած տեխնիկական աջակցություն (In-depth Technical Support)

Տեխնիկական սպասարկման երկրորդ մակարդակում Մատակարարի տեխնիկական աջակցության թիմը կարգավորում և լուծում է այն խնդիրները, որոնք տեղափոխվել են առաջին մակարդակից:

Աջակցության մասնագետը անմիջապես տեղեկանում է նոր խնդիրների մասին, ուսումնասիրում դրանք և պարզում դրանց առաջացման հիմնական պատճառները՝ օգտվելով ծրագրի նախագծից, կոդերից կամ տեխնիկական նկարագրից:

Եթե դիմումը ճանաչվել է որպես առանձնակի բարդ խնդիր կամ ծրագրային սխալ, որ հնարավոր է լուծել այս մակարդակում, աջակցության մասնագետը վերացնում է խնդիրը կամ սխալը և փակում դիմումը: Խնդրի լուծումից հետո դիմումը փակվում է և այդ մասին ծանուցում է ուղարկվում ներգրավված բոլոր շահառուներին:

Այս մակարդակում խնդրի կարգավորման անհնարինության դեպքում տեխնիկական սպասարկման երկրորդ մակարդակում գործող մասնագետները խնդիրը տեղափոխում են երրորդ մակարդակ:

### III մակարդակ. Ծառայությունների փորձագիտական աջակցություն (Expert Service Support)

Եթե բարձրացված խնդիրը վերաբերում է ծրագրում նոր գործառույթների մշակմանը, առկա գործառույթներում փոփոխություններ կատարելուն կամ Մատակարարի կողմից շտկման ենթակա ծրագրային սխալին, խնդիրը փոխանցվում է ծրագրի ղեկավարին հետագա գործողությունների համար:

Ծրագրի ղեկավարը խնդրի լուծումը կամ փոփոխությունների իրականացումը համաձայնեցնում է ծրագրի տեխնիկական թիմի և բոլոր շահառուների հետ:

Խնդրի լուծումը և առաջնահերթությունը ներգրավված շահառուների (ծրագրի տեխնիկական թիմ, «Հաշվարկային կենտրոն» ՓԲԸ-ի աջակցության ծառայության աշխատակիցներ) հետ համաձայնեցնելուց հետո համապատասխան փափախությունները ներառվում են հետագա թողարկումներում, շտկումներում կամ ծրագրային ապահովման թարմացումներում:

### Մշտադիտարկում (Մոնիթորինգ)

Մատակարարը սպասարկման աշխատանքների իրականացման ընթացքում կատարում է ՇԿԾ մշտադիտարկում: Մշտադիտարկումը կատարվում է Համակարգի ոչ արդյունավետ աշխատանքը կամ խնդիրների առկայությունը բացահայտելու նպատակով: Մատակարար խելամիտ ժամկետներում և առկա ռեսուրսների օգտագործմամբ վերացնում է մշտադիտարկման արդյունքում բացահայտված խնդիրները, ինչպես նաև նախաձեռնում Համակարգի փոփոխություններ, որոնք նպատակաուղղված են Համակարգի աշխատանքի բարելավմանը կամ Համակարգում հնարավոր խնդիրների կանխարգելմանը:

**ՊԱՏՎԻՐԱՏՈՒ**

«Հաշվարկային Կենտրոն» ՓԲԸ  
ք. Երևան, Արմվյան փող. 2. 27  
ՀՎՀՀ 01544167  
«Կոնվերս բանկ» ՓԲԸ  
Հ/Հ 1930000600150100



**ԿԱՏԱՐՈՂ**

«ՍԻՆԵՐՋԻ ԻՆԹԵՐՆԵՇՆԸԼ ՍԻՍԹԵՄՁ» ԲԸ մասնաճյուղ  
ք. Երևան, Արմենակ Արմենակյան 2/4, 0047  
ՀՎՀՀ 01534707  
«Էյչ-էս-բի-սի բանկ Հայաստան» ՓԲԸ  
Հ/Հ՝ 217003216652001

