

**ՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ՀԱՄԱՐ ԾԽԵԼՈՒ ԴԱԴԱՐԵՑՄԱՆՆ ՈՒՂՂՎԱԾ “QUITLINE”
ԱԶԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՀԱՄԱՐ ԱՎՏՈՄԱՏԱՑՎԱԾ ՀԵՌԱԽՈՍԱՅԻՆ ԿԱՅԱՆԻ
ՆԵՐԴՐՄԱՆ ԵՎ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ
ՊԵՏԱԿԱՆ ԳՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ
N ՀՀ ԱՆ ԳՀԾԶԲ-2020/18-1**

ք. Երևան

«23» հունիս 2020 թ.

Առողջապահության նախարարությունը, ի դեմս Լ. Քոչարյանի, որը գործում է Նախարարության կանոնադրության հիման վրա (այսուհետ՝ Պատվիրատու), մի կողմից, և «Նետքոր» ՍՊԸ-ն, ի դեմս տնօրեն Հ. Ասատրյանի, 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 **ծխելու դադարեցմանն ուղղված “QUITLINE” աջակցության ծառայության համար ավտոմատացված հեռախոսային կայանի ներդրման եվ սպասարկման ծառայությունների մատուցման պարտավորությունը** (այսուհետ՝ ծառայություն)՝ համաձայն սույն պայմանագրի (այսուհետ՝ պայմանագիր) անբաժանելի մասը կազմող N 1 հավելվածով սահմանված Տեխնիկական բնութագիր-գնման ժամանակացույցի պահանջների:

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

2. ԿՈՂՄԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԸ ԵՎ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

2.1 Պատվիրատուն իրավունք ունի՝

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

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

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

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

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

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

բ) խախտվել է ծառայության մատուցման ժամկետը:

2.2 Պատվիրատուն պարտավոր է՝

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

2.2.2 Ծառայության արդյունքն ընդունելու դեպքում Կատարողին վճարել վերջինիս 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 Որակավորման և պայմանագրի կատարման ապահովման գործողության ընթացքում լուծարման կամ սնանկացման գործընթաց սկսելու դեպքում դրա մասին նախապես գրավոր տեղեկացնել Պատվիրատուին:

3. ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՀԱՆՁՆՄԱՆ ԵՎ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

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

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

3.2 Եթե մատուցված ծառայությունը համապատասխանում է պայմանագրի պայմաններին, Պատվիրատուն պայմանագրի 3.1 կետում նշված փաստաթղթերը ստանալու օրվան հաջորդող աշխատանքային օրվանից հաշված 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում ստորագրում և էլեկտրոնային գնումների armeps համակարգի միջոցով Կատարողին է տրամադրում իր կողմից ստորագրված հանձնման-ընդունման արձանագրությունը և դրա ստորագրման համար հիմք հանդիսացած դրական եզրակացությունը:

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

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

4. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳԻՆԸ

4.1. Սույն պայմանագրով Կատարողի մատուցման ենթակա ծառայության գինը կազմում է **4,888,000 (չորս միլիոն ութ հարյուր ութսունութե 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 հանձնման-ընդունման արձանագրության հիման վրա՝ պայմանագրի վճարման ժամանակացույցով (հավելված N 2) նախատեսված չափերով և ամիսներին: Եթե արձանագրությունը կազմվում է տվյալ ամսվա 20-ից հետո և այդ ամսում վճարման ժամանակացույցով նախատեսված են ֆինանսական միջոցներ, ապա վճարումն իրականացվում է մինչև 30 աշխատանքային օրվա ընթացքում, բայց ոչ ուշ, քան մինչև տվյալ տարվա դեկտեմբերի 30-ը:

5. ԿՈՂՄԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

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

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

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

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

5.5 Պատվիրատուի կողմից պայմանագրի 4.2 կետով նախատեսված ժամկետի խախտման դեպքում Պատվիրատուի նկատմամբ յուրաքանչյուր ուշացված աշխատանքային օրվա համար հաշվարկվում է տույժ՝ վճարման ենթակա, սակայն 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 մինչև կողմերի պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունների ողջ ծավալով կատարումը:

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

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

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

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

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

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

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

7.6 Ծառայության մատուցման ժամկետը կարող է երկարաձգվել մինչև պայմանագրով այդ ժամկետը լրանալը՝ Կատարողի առաջարկության առկայության դեպքում՝ պայմանով, որ Պատվիրատուի մոտ չի վերացել ծառայության օգտագործման պահանջը, իսկ Կատարողի առաջարկությունը ներկայացվել է ոչ ուշ, քան պայմանագրով ի սկզբանե ծառայությունների մատուցման համար սահմանված ժամկետը լրանալուց առնվազն 5 օրացուցային օր առաջ: 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:

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

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

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

բերել նախքան Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով ծառայության մատուցման համար անհրաժեշտ ֆինանսական հատկացումների նվազեցումը:

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

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

7.11 Սույն պայմանագիրը կազմված է ___ 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:

7.12 Սույն պայմանագրի նկատմամբ կիրառվում է Հայաստանի Հանրապետության իրավունքը:

8. ԿՈՂՄԵՐԻ ՀԱՍՑԵՆԵՐԸ, ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՎԱՎԵՐԱՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ ԵՎ ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

Պ Ա Տ Վ Ի Ր Ա Տ ՈՒ

Առողջապահության նախարարություն
Կառավարական տուն 3
ՖՆ աշխատակազմի գործառնական
վարչություն
Հ/Հ 900011024230
ՀՎՀՀ 02507171

Կ Ա Տ Ա Ր Ո Ղ

Նետքոր ՍՊԸ
ք. Երևան, 0014, Մամիկոնյանց 48
Էվոկաբանկ ՓԲԸ
Հ/Հ 1660004032520100
ՀՎՀՀ 00157634



(ստորագրություն)

Կ.Տ.



Կ.Տ.

Անհրաժեշտության դեպքում պայմանագրում կարող են ներառվել ՀՀ օրենսդրությանը չհակասող դրույթներ:

Հավելված N 1
 « 03 » հունիսի 2020թ. կնքված
 ՀՀ ԱՆ /18-1 ծածկագրով պայմանագրի

ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐ - ԳՆԱՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑ

ՀՀ դրամ

Գնումների պլանով նախատեսված միջանցիկ ծածկագիրը՝ ըստ ԳՄԱ դասակարգման (CPV)		Ծառայության		Հափման միավորը	Ընդհանուր գինը /ՀՀ դրամ	Ընդհանուր քանակը	մատուցման	Ժամկետը
1	72261160/507	տեխնիկական բնութագիրը	<p>Ավտոմատացված հեռախոսային կայանի (Mini-ATC) և կոնտակտային կենտրոնի տեխնիկական բնութագիրը</p> <p>Ավտոմատացված հեռախոսային կայանի և կոնտակտային կենտրոնի (ԿԿ) ներդրման նպատակն է «QUALINE» ծրագրի շրջանակներում հաճախորդների կողմից զանգերի գանգվածային սպասարկման հնարավորության ստեղծում, օգտագործվող հաղորդակցման ալիքների շրջանակներում միաժամանակյա զանգերի ընդունման ապահովում, հաճախորդների սպասարկման ժամանակի օպտիմիզացում, չպատասխարկված զանգերի քանակի կրճատում, զանգերի ստացման և հետադարձ արձագանքման գործընթացի համակարգում, հաճախորդների համար նախատեսված հարմարավետ և որակյալ ծառայությունների (այդ թվում առցանց ալիքներով/ սոցիալական ցանցերով) մատուցումը:</p> <p>Ավտոմատացված հեռախոսային կայանի և ԿԿ-ի համառոտ բնութագրագրագ.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ծրագրի սերվերային մասի աշխատանքի հնարավորություն արդիական Windows կամ այլ գործառնական համակարգերի համար. 2. Ծրագրի կառավարում՝ ծրագրային հավելվածների և/կամ Web-կայքերի միջոցով. 3. Ծրագրի կառավարում՝ առանց ծրագրավորման մասնագիտական ունակությունների. 4. Բոլոր զանգերի ձայնագրում և ձայնագրությունների հասանելիության հնարավորություն համապատասխան իրավասություն ունեցող օգտատերերին ծրագրերից (անկախ միաժամանակյա զանգերի քանակից). 5. Մուտքային և ելքային զանգեր կատարելու և 	դրամ	4.888.000	1	բ. Երևան, Կառավարության շենք 3	Պայմանագիրը ուժի մեջ մտնելու պահից մինչև 30.10.2020թ.

կապի օպերատորներինց,

6. Ներքին համարներից (քարտեզային և/կամ միջբաղադրային և/կամ բջջային և/կամ արտերկրային) զանգեր կատարելու իրավունքների կառավարման հնարավորություն,
7. Ներքին համարային պլանի բացազատման հնարավորություն և խմբերի բաժանման հնարավորություն,
8. Հանգերի կենտրոնի օպերատորի ծրագրային ապահովում արդիական Windows O<-ի համար (ցանկայի է սկսած Windows 7 O<-ից),
9. Հանգերի կենտրոնի օպերատորի հնարավոր կարգավիճակների ցանկ (ազատ/ընդմիջում և այլն),
10. Հանգերի կենտրոնի օպերատորի աշխատանքային/ընդմիջումների ստեղծման/վարման հնարավորություն,
11. Ներքին համարային պլանի արտացոլման հնարավորություն (ներքին համար/անուն, ազգանուն, հայրանուն),
12. Բոլոր միաժամանակյա մուտքային զանգերի փոխանցման վերահասցեավորման հնարավորություն,
13. Բոլոր մուտքային զանգերի հերթերի վերաբերյալ տեղեկատվության արտաբերման հնարավորություն,
14. Բոլոր զանգերի ուղղորդման, բաշխման և առցանց փոփոխման հնարավորություն,
15. Բոլոր զանգերի ավտոմատ ընդունման և գրանցման համակարգի հնարավորություն,
16. Առցանց զանգերի հերթերի մոնիտորինգ, հերթերի կառավարում,
17. Ժամանակի իրական պայմաններում զանգերի մոնիթորինգի հնարավորություն, նաև, այսպես կոչված Whispering ռեժիմով, երբ վերահսկողը կարող է հուշել օպերատորին՝ ինչպես պատասխանել զանգահարողին:
18. Օպերատորների աշխատանքի առցանց մոնիթորինգի հնարավորություն արմինիստրատորի կողմից (աշխատանքային ռեժիմի և ընդմիջումների կառավարում),
19. Հանգի ընթացքում DTMF կոդերի ընդունման և մշակման հնարավորություն,
20. Հանգերի հերթերի ավտոմատ կարգավորման և վիզուալ արտաբերման հնարավորություն,
21. Մասսայական ելքային հաղորդագրությունների ուղարկման հնարավորություն, ավտոմատ համարահավաքման մոդուլի հնարավորություն (excel և այլն), արտաքին ֆայլը հեռախոսահամարների ցուցակներով ներբեռնելու հնարավորությամբ.

- փոստի արկղերով),
23. Ինքնապատասխանիչի հնարավորություն,
 24. Ակնթարթային հաղորդագրությունների փոխանակման հնարավորություն ներքին հեռախոսային ցանցի բաժանորդների միջև,
 25. Ունենա բաց API հնարավոր CRM-ի հետ ինտեգրացիայի համար,
 26. Մուտքային զանգերի, ըստ աշխատակիցների որակավորման խմբերի բաժանման հնարավորություն: Համակարգը պետք է ունենա զանգերի խելացի մշակման ունակություն (բարդ սցենարներ ապահովելու հնարավորություն) ըստ՝
 - Աշխատակիցների հնտությունների – հարցման տեսակից էլնելով, ուղարկել զանգը առավել արդյունավետ աշխատակցի (Skill Based Routing),
 - Խմբերի,
 - Զանգահարողի համարի, օրինակ տարբեր մարզերի համար,
 - Ռեսուրսների առկայության, օրինակ՝ ազատ աշխատակիցների թվից կամ սպասման պահից հերթում գտնվող զանգերի քանակից և այլն,
 - Երկար սպասման դեպքում հետադարձ զանգի հնարավորության տրամադրում,
 - IVR-ի միջոցով հետադարձ զանգի պատվերի հնարավորություն՝ նշելով հարմար ժամանակը,
 27. Բաժանորդների քանակի ավելացման մոդուլային հնարավորություն,
 28. Միաժամանակյա զանգերի քանակի ավելացման մոդուլային հնարավորություն (20-100),
 29. Զանգի ընթացքում և ավարտից հետո զանգի հանգուցալուծում՝ օպերատորի կողմից զանգի բովանդակության վերաբերյալ նշումների միջոցով,
 30. Օպերատորի աշխատանքի դյուրացմանը նպաստող 2տեմարանի ստեղծման և վարման հնարավորություն (Knowledge base),
 31. Հայաֆիկացված միջերես (interface) օպերատորի համար,
 32. IVR (Interactive Voice Response)՝ անսահմանափակ մակարդակներով IVR ծառի ստեղծում, խմբագրում և օպտիմիզացում,
 33. Կատարած զանգերի պահպանման, արխիվացման և մոնիտորինգի հնարավորություն՝ որակի վերանայման նպատակով,

պետք է ստեղծի հաշվետվություններ, որոնք թույլ կտան հետևելու կարևոր գործառնություններին՝ ինչպես զանգերի կենտրոնի մակարդակում, այնպես էլ անհատական խորհրդատուի, օրինակ, խորհրդատուների աշխատանքի արդյունավետությանը, սպասարկված զանգերի քանակին և միջին տևողությանը, անպատասխան զանգերի հաճախականությանը և այլն (նշված ժամանակահատվածի մոնիտորինգ),

35. Պետք է հնարավորություն ունենան աշխատելու IP-հեռախոսների, SIP-թրանկների հետ,

36. Կոնֆերանս կապի հնարավորություն՝ մինչև 20 մասնակից,

37. Հեռախոսագանգի սպասման ռեժիմում ինֆորմացիայի տրամադրման, կամ երաժշտության ինտեգրման հնարավորություն,

38. Հաճախորդի սպասարկման բավարարվածության գնահատման հնարավորություն,

39. IVR հարցումների իրականացում,

40. Աշխատանք համացանցի միջոցով՝ ապահովելով օպերատորի գործառնությունների իրականացումը նաև հեռավար ռեժիմում (offsite/remote work):

Ընդհանուր պահանջներ

1) Համակարգի ներդրման վայրը կորոշվի Պատվիրատուի կողմից,

2) Կատարողը պետք է ապահովի Սերվերի ձեռքբերումը, Սերվերի վրա գործառնական համակարգի և ԿԿ համակարգի տեղադրում ու կարգաբերումը,

3) Տեխնիկական աջակցության հնարավորությամբ տեղական ներկայացուցչության առկայությունը կդիտարկվի որպես առավելություն,

4) Կատարողը պետք է իրականացնի ամբողջ անձնակազմի ուսուցումը ավտոմատացված հեռախոսային կայանի շահագործման վերաբերյալ, ինչպես նաև մեկ տարվա ընթացքում ցուցաբերի շարունակական աջակցություն՝ մինչև համակարգի վերջնական և անխափան շահագործումը,

5) Կատարողը պետք է արտոնագրված լինի ծրագրային ապահովման արտադրողի կողմից և ունենա բոլոր իրավասությունները ծրագրի տարածման, ներդրման և հետագա սպասարկման վերաբերյալ,

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

7) Կատարողը պետք է գործողության մեջ ցուցադրի համակարգի բոլոր ներդրված գործառնությունները, համապատասխան պայմանագրի կետերի:

Արտագործիչի որակավորման պայման՝

- 1) Արտագործիչ՝ շուկայում ավելի քանի 5 տարվա աշխատանքի փորձ,
- 2) ՀՀ տարածքում իրականացված նմանատիպ առնվազն 2 աշխատանք,
- 3) Պարտադիր ներկայացնել շահագործման ընդհանուր արժեքի (TCO) հաշվարկը՝ 3-5 տարվա կտրվածքով, բոլոր միջնգիսների և նոր ձեռք բերվող մասերի գներով,
- 4) Պարտադիր ապահովել առնվազն 8x5xNBD ապաստարկում՝ շարքից դուրս եկած մասերի երաշխավորված փոխարինումով:

Վարքերի ձեռքբերում

- 1) Սերվեր
- Կատարողը պարտավոր է տրամադրել սերվեր, որը կապահովի վերը նշված տեխնիկական բնութագրով ԿԿ համակարգի աշխատանքը:

Հետախուսման և ակնհայտվածների ձեռքբերում

Կատարողը պարտավոր է տրամադրել նաև 5 IP-հեռախոսներ և օպերատորական, պրոֆեսիոնալ դասի ակնհայտվածներ՝ ձայնի կարգավորման վահանակներով, հեռախոսին կամ համակարգչին միացման համար բոլոր անհրաժեշտ հարդրայիններով:

ՊԱՏՎԻՐԱՏՈՒ

Առողջապահության նախարարություն
Կառավարական տուն 3

ՖՆ աշխատակազմի գործառնական

կարգություն

Հ/Հ 900011024230

ՀՎՀՀ 02507171



/ստորագրություն/

Կ.Տ

ԿԱՏԱՐՈՂ

Նետքոր ՍՊԸ

ք. Երևան, 0014, Մամիկոնյանց 48

Էլեկտրոնային ՓԲԸ

Հ/Հ 1660004032520100

ՀՎՀՀ 00157634



/ստորագրություն/

Կ.Տ

ՎՃԱՐՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑ

ՀՀ դրամ

		Ծառայության						
հրավերով նախատեսված չափաբաժնի համարը	գնումների պլանով նախատեսված միջանցիկ ծածկագիրը՝ ըստ ԳՄԱ դասակարգման (CPV)	անվանումը	նվիրակ	նվազագույն	նստույթ	սկզբնական	մեծագույն	Ընդամենը
1	72261160/507	Ծխելու դադարեցմանն ուղղված "QUITLINE"՝ աջակցության ծառայության համար ակրոնիմացված հեռախոսային կայանի ներդրման եկ սպասարկման ծառայությունների	4,888,000	4,888,000	4,888,000	4,888,000	4,888,000	4,888,000
դիմաց վճարումները նախատեսվում է իրականացնել 2020 թ-ին՝ ըստ ամիսների, այդ թվում			4,888,000	4,888,000	4,888,000	4,888,000	4,888,000	4,888,000

ՊԱՏՎԻՐԱՏՈՒ

Առողջապահության նախարարություն
Կառավարական տուն 3
Երևանի քաղաքապետարանի գործառնական
կառուցվածքային ծառայություն
ՀՀ 900011024230
ՀՎՀՀ 02507171



/ստորագրություն/
Կ.Տ

ԿԱՏԱՌՂ

Նետքոր ՍՊԸ
ք. Երևան, 0014, Մամիկոնյանց 48
Էլեկտրոնային ֆոն
Հ/Հ 1660004032520100
ՀՎՀՀ 00157634



/ստորագրություն/
Կ.Տ

Պայմանագրի կողմ

գտնվելու վայրը _____

հհ _____

հվհհ _____

Պատվիրատու

գտնվելու վայրը _____

հհ _____

հվհհ _____

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

« » « » 20 թ.

Պայմանագրի /այսուհետ՝ Պայմանագիր/ անվանումը՝

Պայմանագրի կնքման ամսաթիվը՝ « » « » 20 թ.

Պայմանագրի համարը՝ _____

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

Պայմանագրի շրջանակներում Պայմանագրի կողմը մատուցել է հետևյալ ծառայությունները՝

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

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

Ծառայությունը հանձնեց

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 _____-ի
Պատվիրատուի անունը Կատարողի անունը

(այսուհետ՝ Կատարող) միջև 20 թ. _____-ին կնքված N _____
պայմանագրի կնքման ամսաթիվը պայմանագրի համարը

գնման պայմանագրի շրջանակներում Կատարողը 20 թ. _____-ին հանձնման-ընդունման
նպատակով Պատվիրատուին հանձնեց ստորև նշված ծառայությունները.

Ծառայության		
անվանումը	չափման միավորը	քանակը (փաստացի)

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

ԿՈՂՄԵՐԸ

Հանձնեց

ազգանուն, անուն

ստորագրություն

Ընդունեց

հայտը նախագծած ներկայացուցիչ՝

ազգանուն, անուն

ստորագրություն