

**ԾՐԱԳՐԱՅԻՆ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ
ԳՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ N ԿԿՀ-ՀՄԱԾՁԲ-25/01**

ք. Երևան

« 22 » դեկտեմբերի 2025թ.

«ԿՈՌՈՒՊՑԻԱՅԻ ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՄԱՆ ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎ» ՊՄ-ն, ի դեմս գլխավոր քարտուղար Ա. Հարությունյանի (այսուհետև՝ Պատվիրատու), ով գործում է «ԿՈՌՈՒՊՑԻԱՅԻ ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՄԱՆ ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎ» ՊՄ-ի կանոնադրության հիման վրա, մի կողմից, և «ՍԻՆԵՐՋԻ ԻՆԹԵՐՆԵՇՆԸԼ ՍԻՍԹԵՄՁ» ԲԸ մ/ճ ԱՍ-ն, ի դեմս մասնաճյուղի տնօրեն՝ Աննա Ստեփանյանի (այսուհետև՝ Կատարող), ով գործում է ընկերության կանոնադրության հիման վրա, մյուս կողմից, կնքեցին սույն պայմանագիրը հետևյալի մասին:

1. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԱՌԱՐԿԱՆ

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

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

2. ԿՈՂՄԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԸ ԵՎ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

2.1 Պատվիրատուն իրավունք ունի՝

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

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

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

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

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

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

բ) խախտվել է ծառայության մատուցման ժամկետը:

2.2 Պատվիրատուն պարտավոր է՝

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

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

2.3 Կատարողն իրավունք ունի՝

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

2.4 Կատարողը պարտավոր է՝

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

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

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

3. ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՀԱՆՁՆՄԱՆ ԵՎ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

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

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

4. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳԻՆԸ

4.1. Սույն պայմանագրով Կատարողի կողմից մատուցման ենթակա ծառայության առավելագույն գինը կազմում է 2,322,000 (երկու միլիոն երեք հարյուր քսաներկու 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 պայմանագրի 3-րդ բաժնով նախատեսված կարգով ընդունելու դեպքում՝ ՀՀ դրամով անկանխիկ՝ դրամական միջոցները Կատարողի հաշվարկային հաշվին փոխանցելու միջոցով: Դրամական միջոցների փոխանցումը կատարվում է հանձնման-ընդունման արձանագրության հիման վրա՝ պայմանագրի վճարման ժամանակացույցով (հավելված N 2) նախատեսված ամիսներին, բայց ոչ ուշ, քան մինչև տվյալ տարվա դեկտեմբերի 30-ը:

Ընդ որում գնման դիմաց վճարումն իրականացվում է սույն պայմանագրի վճարման ժամանակացույցով սահմանված ժամկետում, հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

5. ԿՈՂՄԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

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

5.2 Պայմանագրի N 1 հավելվածում նշված տեխնիկական բնութագրին չհամապատասխանող ծառայություն մատուցելու յուրաքանչյուր դեպքում Կատարողից գանձվում է տուգանք՝ պայմանագրի 4.1 կետում նախատեսված գումարի 0,5 (գրո 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 (գրո ամբողջ հինգ հարյուրերորդական) տոկոսի չափով:

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

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

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

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

6. ԱՆՀԱՂԹԱՀԱՐԵԼԻ ՈՒԺԻ ԱԶԴԵՑՈՒԹՅՈՒՆ (\$ՈՐՄ-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: Ընդ որում սույն պայմանագրի պայմանները կիրառվում են 2025 թվականի դեկտեմբերի 1-ից կողմերի միջև փաստացի ծագած հարաբերությունների նկատմամբ:

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

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

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

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

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

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

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

7.12 Սույն պայմանագիրը կազմված է 5 էջից, կնքվում է երկու օրինակից, որոնք ունեն հավասարազոր իրավաբանական ուժ: Սույն պայմանագրի N 1, N 2, N 3, N 3.1 և N 4 հավելվածները հանդիսանում են պայմանագրի անբաժանելի մասը, յուրաքանչյուր կողմին տրվում է պայմանագրի մեկ օրինակ:

7.15 Սույն պայմանագրի նկատմամբ կիրառվում է Հայաստանի Հանրապետության իրավունքը:

8. ԿՈՂՄԵՐԻ ՀԱՍՑԵՆԵՐԸ, ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՎԱՎԵՐԱՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ ԵՎ ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

Պ ա տ վ ի թ ա տ ու

Կ ա տ ա թ ո ղ

«ԿՈՌՈՒՊՑԻԱՅԻ ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՄԱՆ

ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎ» ՊՍ

ՀՀ, ք.Երևան 0009, Կոբյունի փող. 15,

Հայաստանի Հանրապետության ֆինանսների
նախարարության գործառնական վարչություն

Հ/Հ 900011019057

ՀՎՀՀ 00171676

«ՄԻՆԵՐՋԻ ԻՆԹԵՐՆԵՇՆԸԼ ՍԻՍԺԸՄԶ» ԲԸ Մ/Ճ ԱՍ

Իրավաբանակա հասցե՝ ք. Երևան, Արմենակ

Արմենակյան փ. 2/42.

Փաստացի գործունեության հասցե՝ ք. Երևան,

Արմենակ Արմենակյան փ. 2/4

Բանկը՝ ԱՐԴՇԻՆԲԱՆԿ ՓԲԸ

ՀՀ՝ 2470094672070000

ՀՎՀՀ՝ 01534707

Տնօրեն՝ Ա. Ստեփանյան

Գլխավոր քարտուղար՝ Ա. Հարությունյան



(Signature)
(ստորագրություն)



(Signature)
(ստորագրություն)

ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐ - ԳԼՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑ

Ծառայության						
հրավերով նախատեսված չափաբանի համարը	գնումների սյանով նախատեսված միջանցիկ ծածկագիրը՝ ըստ ԳՄԱ դասակարգման (CPV)	անվանումը	չափման միավորը	ընդհանուր գինը/ՀՀ դրամ	ընդհանուր քանակը	մատուցման ժամկետը
1	72261160/2	ծրագրային ապահովման սպասարկման ծառայություններ	դրամ	2,322,000	1	Մինչև 30/12.2025թ

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐԸ

Ընկերությունը պետք է ապահովի համակարգի համակարգի վերահսկման և թարմացման գործառույթները, բոլոր տեխնիկական խնդիրների եւ նույնիսկ աննշան փոփոխությունների պահանջների ժամանակին լուծումը:

• Համակարգի խափանման դեպքում թերությունների վերացում - Միջալների շտկումներ եւ patches տրամադրում, ինչպես նաեւ անհրաժեշտ տեխնիկական տեղեկատվության տրամադրում՝ համակարգի հայտնաբերված անսարքությունները լուծելու համար, եթե այդպիսիք կան: Բացի այդ, իրականացնել փոքր փոփոխությունների շտկումներ:

- Կանխարգելիչ սպասարկում - Անվտանգության նախագծուշացումներ եւ կրիտիկական անվտանգության patches / թարմացումներ,
- Արտակարգ սպասարկում - Խորհրդատվություն հավելվածի շահագործման հարցերի վերաբերյալ հեռախոսով եւ էլեկտրոնային փոստով,
- Ծրագրային ապահովման սպասարկում - Վերջին տարբերակների ծրագրային ապահովման եւ օպերացիոն համակարգի թարմացումներ / patches
- Տվյալների բազայի ողջամիտ կարգավորում, տվյալների որակի վերանայում, սպասարկման հաշվետվություններ, լիցենզիայի թարմացումներ եւ ցանկացած այլ սպասարկման միջոցառումներ եւ հաշվետվություններ՝ համակարգի պատշաճ գործունեությունն ու աշխատանքը ապահովելու համար:

• Համակարգի օպերատիվ կատարողականի մոնիտորինգ
Ժամանակին եւ գոհացուցիչ կերպով արձագանքել եւ լուծել ԿԿՀ-ի բարձրացրած խնդիրները: Մասնավորապես, արձագանքել Հանձնաժողովի կողմից ներկայացված ծառայությունների հետ կապված միջադեպերին կամ հարցումներին: Ժամկետները եւ առաջնահերթությունները որոշվելու են Հանձնաժողովի հետ:

Synergy-ն տրամադրում է հատուկ գործիք՝ Issue Tracker-ը, որը առցանց հարցումների/ խնդիրների հետեւման գործիք է, որտեղ լիազորված օգտվողները/ադմինիստրատորները կներկայացնեն խնդիրները, կվերանայեն փոփոխությունների կարգավիճակը, կհաղորդակցվեն Synergy-ի մշակման թիմի հետ եւ կհաստատեն փոփոխությունները (այդպիսով փակելով հարցումը):

Պատասխանել հաճախորդի համապատասխան սկզբնական պահանջին: Դա կարող է լինել էլեկտրոնային փոստի կամ հեռախոսազանգի տեսքով՝ լուծում տալու կամ լրացուցիչ տեղեկություններ տրամադրելու համար:

Վերոնշյալ առաջնահերթությունները սահմանվում են հետեւյալ կերպ.

Բարձր՝ Ծրագրային ապահովման ամբողջական կամ զգալի խափանման դեպքում: Կրիտիկական գործառույթները ազդել են ծրագրային ապահովման վրա.

Միջին: Սահմանափակվում է առանց խափանման: Սահմանափակ կամ երկրորդային ֆունկցիաներ են ազդում: Կրիտիկական գործառույթները չեն ազդում, եւ Ծրագրային ապահովումը շարունակում է գործել:

Ցածր: Ոչ մի խափանում չկա, իսկ առաջացած խնդիրը ոչ մի ազդեցություն չի ունենում ծրագրային ապահովման կրիտիկական գործառույթների վրա:

Աջակցության թիմը Հաճախորդին կտրամադրի հետեւյալ բազմամակարդակ աջակցությունը.

Tier I: Հիմնական օգնության սեղանի բանաձեւ

Tier I անձնակազմը (աջակցության գրասենյակ) տրամադրում է աջակցություն հաճախորդների հիմնական հարցումներին, ինչպիսիք են օգտագործման խնդիրների լուծումը, պարզ հարցերի պատասխանը, ցանցային խնդիրների լուծումը եւ սպասարկման սեղանի խնդրանքների կատարումը, որոնք լուծման համար անհրաժեշտ են SS ներգրավում:

Եթե խնդիրը հնարավոր է լուծել այս մակարդակում, Tier I անձնակազմը փակում է հարցը եւ թաքմացնում դրա կարգավիճակը: Հարցի փակվելուց հետո գիտելիքների բազան համապատասխանաբար կթարմացվի:

Եթե լուծում չկա, Tier I անձնակազմը բարձրացնում է հարցը հաջորդ մակարդակ:

Tier II: Խորը տեխնիկական աջակցություն

Tier II-ում Synergy-ի աջակցության գրասենյակը լուծում է լուծումներ է տալիս Tier I-ից փոխանցված խնդիրներին:

1. Նշանակված մասնագետները անմիջապես տեղեկացվում են նոր հարցերի մասին և հետաքննում են խնդիրները, փորձում են վերադարձնել խնդիրները և սահմանում են հիմնական պատճառները՝ օգտագործելով արտադրանքի դիզայնը, կոդը կամ բնութագրերը:

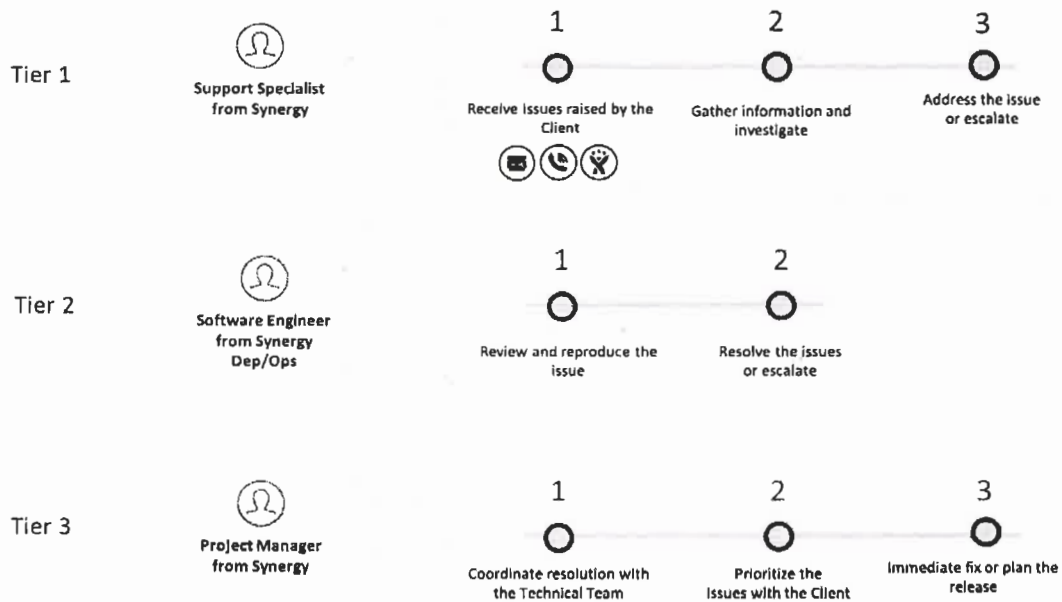
Եթե հարցումը հայտնաբերվում է որպես բարդ հարց կամ սխալ, որը կարող է լուծվել այս մակարդակում, Synergy-ի աջակցության գրասենյակը տրամադրում է շտկում և փակում հարցը: Լուծումից հետո հարցի կարգավիճակը թարմացվում է, և ծանուցում է ուղարկվում բոլոր ներգրավված շահագրգիռ կողմերին:

Եթե լուծում չկա, Tier II-ի աջակցությունը բարձրացնում է հարցը դեպի Tier III:

Tier III: Փորձագիտական արտադրանքի և ծառայությունների աջակցություն

Եթե հարցը ներկայացվում է որպես նոր առանձնահատկություն, վավախառնության խնդրանք կամ սխալ, որը պետք է լուծվի շահագրգիռ կողմի կողմից, այն դասակարգվում է որպես ֆունկցիոնալ հարց և փոխանցվում է նախագծի ղեկավարին՝ հետագա գործողությունների համար:

Ծրագրի ղեկավարը համակարգում է հարցման լուծումը կամ իրականացումը տեխնիկական թիմի հետ: Լուծման և առաջնահերթության համար նշանակված շահագրգիռ կողմի թիմի հետ համաձայնեցնելուց հետո համապատասխան լուծումը տրամադրվում է հետագա թողարկումներում/patches կամ ծրագրային ապահովման թարմացումներում:



Պ ա տ վ ի թ ա տ ու

«ԿՈՌՈՐԴԻՆԱՅԻ ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՄԱՆ
ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎ» ՊՄ
ՀՀ, ք.Երևան 0009, Կոռյունի փող. 15,
Հայաստանի Հանրապետության ֆինանսների
նախարարության գործառնական վարչություն
Հ/Հ 900011019057
ՀՎՀՀ 00171676

Գլխավոր քարտուղար՝ Ա. Հարությունյան

Կ ա տ ա թ ո ղ

«ՄԻՆԵՐՋԻ ԻՆԹԵՆՇՆԸԼ ՄԻՍԹԸՄՁ» ԲԸ մ/ճ ԱՍ
Իրավաբանական հասցե՝ ք. Երևան, Արմենակ
Արմենակյան փ. 2/42.
Փաստացի գործունեության հասցե՝ ք. Երևան,
Արմենակ Արմենակյան փ. 2/4
Բանկը՝ ԱՐԴԵԻՆԲԱՆԿ ՓԲԸ
ՀՀ՝ 2470094672070000
ՀՎՀՀ՝ 01534707
Տնօրեն՝ Ա. Ստեփանյան



ՎՃԱՐՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑ*

ՀՀ դրամ

Ծառայության															
Հ/հ	զննմաների պլանով նախատեսվող միջանցիկ ծածկագիրը՝ ըստ ԳՄԱ դասակարգման (CPV)	անվանումը	դիմաց վճարումները նախատեսվում է իրականացնել 2025թ-ին՝ ըստ ամիսների, այդ թվում՝												Ընդամենը
			հունվար	փետրվար	մարտ	ապրիլ	մայիս	հունիս	հուլիս	օգոստոս	սեպտեմբեր	հոկտեմբեր	նոյեմբեր	դեկտեմբեր	
1	72261160/2	ծրագրային ապահովման սպասարկման ծառայություններ	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	2,322,000	2,322,000

* Վճարման ենթակա գումարները ներկայացվում են աճողական կարգով:

Պ ա տ վ ի թ ա տ ու

«ԿՈՌՈՒՊՑԻԱՅԻ ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՄԱՆ
ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎ» ՊՍ
ՀՀ, ք.Երևան 0009, Կոբյունի փող. 15,
Հայաստանի Հանրապետության ֆինանսների
նախարարության գործառնական վարչություն
Հ/Հ 900011019057
ՀՎՀՀ 00171676

Գլխավոր քարտուղար՝ Ա. Հարությունյան


(ստորագրություն)

Կ ա տ ա ր ո ղ

«ՍԻՆԵՐՋԻ ԻՆԹՐՆԵՇՆԸՆԸ ՍԻՍԹԵՄՁ» ԲԸ Վ/Ճ ԱՍ
Իրավաբանական հասցե՝ ք. Երևան, Արմենակ
Արմենակյան փ. 2/42.
Փաստացի գործունեության հասցե՝ ք. Երևան,
Արմենակ Արմենակյան փ. 2/4
Բանկը՝ ԱՐԴՇԻՆԲԱՆԿ ՓԲԸ
ՀՀ՝ 2470094672070000
ՀՎՀՀ՝ 01534707
Տնօրեն՝ Ա. Ստեփանյան


(ստորագրություն) Կ.Տ.