

**ՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ՀԱՄԱՐ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ  
ՊԵՏԱԿԱՆ ԳՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ  
N ՀՀՎԱ-ՄԱ-ԾՁԲ-26/27**

ք. Երևան

«        »

2026թ.

Վարչապետի աշխատակազմն, ի դեմս գործերի կառավարիչ Գ. Բոշյանի, որը գործում է աշխատակազմի կանոնադրության հիման վրա (այսուհետ՝ Պատվիրատու), մի կողմից, և «Վի Իքս Սոֆթ» ՍՊԸ-ն, ի դեմս գործադիր տնօրեն Վահագն Մխիթարյանի, 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 «ՄԱԼԲԵՐԻ» էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգի տեխնիկական 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 Պայմանագիրն ուժի մեջ է մտնում ստորագրման պահից և տարածվում 2026թ-ի հունվարի 1-ից կողմերի միջև ծագած հարաբերությունների նկատմամբ և գործում է մինչև կողմերի պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունների ողջ ծավալով կատարումը

**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 վճարման 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) 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 10 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 առավելագույն գինը կազմում է 15 552 000 (տասնհինգ միլիոն հինգ հարյուր հիսուներկու 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 վճարում կատարելու նպատակով հանձնման-ընդունման արձանագրությունն ստորագրվելու օրվանից հետո 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատվիրատուն վճարման հանձնարարագիրը և հանձնման-ընդունման արձանագրության պատճենը մուտքագրում է լիազորված մարմնի գանձապետական համակարգ, իսկ սահմանված կարգի համաձայն ներկայացված փաստաթղթերի հիման վրա լիազորված մարմինը տվյալ վճարումը կատարում է հանձնման-ընդունման արձանագրությունը գանձապետական համակարգ մուտքագրված լինելու դեպքում՝ սույն պայմանագրի վճարման ժամանակացույցով սահմանված ժամկետներում, 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 (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 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. ԱՆՀԱՂԹԱՎԱՐԵԼԻ 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 Պայմանագրի պայմանները կիրառվում են մինչև պայմանագիրն ուժի մեջ մտնելը կողմերի միջև փաստացի ծագած հարաբերությունների նկատմամբ: Ընդ որում մինչև պայմանագիր կնքելը կատարողի կողմից մատուցված ծառայության դիմաց վճարումը իրականացվում է այդ պայմանագիրը ՀՀ ֆինանսների նախարարության կողմից հաշվառված լինելու դեպքում:

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](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: Պայմանագիրն ամբողջությամբ կամ մասնակի միակողմանի լուծելու մասին ծանուցումը տեղեկագրում հրապարակվելու օրը Պատվիրատուն 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 \_\_\_\_\_ 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:

7.13 Սույն պայմանագրի նկատմամբ կիրառվում է Հայաստանի Հանրապետության իրավունքը:

## 8. ԿՈՂՄԵՐԻ ՀԱՍՑԵՆԵՐԸ, ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՎԱՎԵՐԱՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ ԵՎ ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

### ՊԱՏՎԻՐԱՏՈՒ

Վարչապետի աշխատակազմ  
ք. Երևան, Կառավարական տուն 1  
ՀՀ ՖՆ գործառնական վարչություն  
Հ/Հ 900011022085  
ՀՎՀՀ 02505554

### ԿԱՏԱՐՈՂ

«ՎԻ ԻՔՍ ՍՈՖԹ» ՍՊԸ  
ք. Երևան, Մ. Բաղրամյան 24/6  
«Ամերիաբանկ» ՓԲԸ  
Հ/Հ 1570020836060100  
ՀՎՀՀ 02617951

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 քանակը	մատուցման		
						հասցեն	Ժամկետը	
1	72261180	<p>Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ծրագրային ապահովման սպասարկում, այդ թվում՝</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Վարչապետի աշխատակազմի և ԿԵ վեց տեսչական մարմինների՝ «ՄԱԼԲԵՐԻ» էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգի տեխնիկական սպասարկման ծառայություն.</li> <li>• Վարչապետի աշխատակազմ 401-500 օգտվող</li> <li>• Առողջապահական և աշխատանքի տեսչական մարմին 101-200 օգտվող</li> <li>• Բնապահպանության և ընդերքի տեսչական մարմին 101-200 օգտվող</li> <li>• Կրթության տեսչական մարմին 21-50 օգտվող</li> <li>• Շուկայի վերահսկողության տեսչական մարմին 21-50 օգտվող</li> <li>• Սննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմին 201-300 օգտվող</li> <li>• Քաղաքաշինության, տեխնիկական և հրդեհային անվտանգության տեսչական մարմին 101-200 օգտվող</li> </ul> <p>1. Օգտվողների սպասարկում բազմազիծ հեռախոսագծով սպասարկման կենտրոնով աշխատանքային օրերին և ժամերին (5/8),</p> <p>2. Համակարգի ընթացիկ բոլոր թարմացումների և նորացումների անվճար տեղադրում, բացառությամբ ամբողջովին նոր համակարգի ստեղծման դեպքում,</p> <p>3. Պատվիրատուի պահանջով կատարել սերվերների օպերացիոն համակարգերի տեղադրում, համակարգի տեղափոխում նոր սերվերային միջավայր,</p> <p>4. Կատարել սերվերների ծրագրային ապահովման, օպերացիոն համակարգերի թարմացում ծրագրային ապահովման աշխատանքն ապահովող բոլոր սերվերների համար,</p> <p>5. Պատվիրատուի կողմից տրամադրվող ձևաչափերի համաձայն համակարգից հաշվետվությունների ստացում,</p>	դրամ	15 552 000	1	ք. Երևան, Հանրապետության հրապարակ, Կառավարական տուն 1	2026թ. հունվարի 1-ից դեկտեմբեր 31	

6. Համակարգի աշխատանքի ընթացքում առաջացող ծրագրային թերությունների և բացթողումների շտկում: Թերությունները և բացթողումները տարանջատվում են երկու տեսակի՝

7. ա. անհետաձգելի թերություններ - որոնք են համակարգի աշխատանքի տրամաբանական սխալների շտկման հետ կապված թերությունները, որոնց առկայությունը խաթարում է համակարգի միջոցով կատարվող ընթացիկ գործառույթների իրականացումը,

8. բ. ոչ անհետաձգելի թերություններ – աշխատանքի առավել արդյունավետ կազմակերպման և համակարգի առանձին մոդուլների կամ հնարավորությունների առավել հարմար, ճշգրիտ և արդյունավետ իրականացմանն առնչվող խնդիրները:

9. Պատվիրատուի պահանջով և պատվիրատուի տրամադրված պայմաններով համակարգում մուտքագրված գրությունների տարբեր փուլերի ավտոմատացման կամ որոշակի սահմանափակումների ներդրման իրականացում,

10. Պատվիրատուի պահանջով համակարգում տարբեր գործողությունների իրականացման համար առանձին իրավունքների ավելացում և լրացում,

11. Պատվիրատուի պահանջով համակարգում առաջացած խոտանված տվյալների մշակում,

12. Համակարգի տվյալների շտեմարանների պահուստային պատճենների ստեղծում (օրական կտրվածքով), տվյալների շտեմարանների աշխատանքի մոնիտորինգ, անհրաժեշտության դեպքում տվյալների շտեմարանների վերականգնում պահուստային պատճեններից,

13. Պատվիրատուի պահանջով և պատվիրատուի տրամադրված տվյալների սահմաններում համակարգի տվյալների շտեմարաններում և առանձին մոդուլներում փոփոխությունների և (կամ) լրացումների իրականացում,

14. Համակարգում առկա էլեկտրոնային ծառայությունների անխափան աշխատանքի ապահովում, անհրաժեշտության դեպքում էլեկտրոնային ծառայությունների ձևափոխում և լրացում,

15. Պատվիրատուի պահանջով համակարգում կատարված գործողությունների վերձանումների տրամադրում,

16. Համակարգի օգտվողների կառավարման ենթահամակարգում լիազորությունների ծրագրային փոփոխություններ և լրացումներ.

17. Համակարգի հետ աշխատող պատվիրատուի անձնակազմի տեխնիկական աջակցություն:

- «ՀԱՆԳԵՁՈՒՐ» զանգերի, էլեկտրոնային նամակների և կարճ հաղորդագրությունների մշակման համակարգի սպասարկման ծառայություն

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Մուտքային զանգերի կենտրոն (Inbound call center)       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ճկուն երթուղավորման հնարավորություն (Smart routing)</li> <li>b. Հմտությունների վրա հիմնված համապատասխանեցման հնարավորություն (Skill based matching)</li> <li>c. Չանգերի ավտոմատացված բաշխում (Automatic call distribution (ACD))</li> <li>d. Օգտատերերի դերերի բաշխում (Role based desktop)</li> </ol> </li> <li>2. Ելքային զանգերի կենտրոն (Outbound call center)       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Չանգարշավների կազմակերպում՝ ամեն հաջորդ զանգը օպերատորի թույլտվությամբ (Manual Dialer)</li> <li>b. Չանգարշավների ավտոմատ կազմակերպում (Progressive Dialer)</li> <li>c. Չանգարշավների կազմակերպում ձայնագրությունների միջոցով (Robo call)</li> <li>d. Ելքային զանգի հնարավորություն (Simple outgoing call)</li> </ol> </li> <li>3. Թվային ալիքներ (Digital channels)       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Էլ. նամակների կառավարում (E-mail management)</li> <li>b. Կարճ հաղորդագրությունների կառավարում (SMS management)</li> </ol> </li> <li>4. Հաշվետվություններ և վերլուծություն (Reporting and Analytics )       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Տվյալ պահի հաշվետվություններ (Real-time reporting)</li> <li>b. Պատմական հաշվետվություններ (Historical reporting)</li> <li>c. Օպերատորների գործողության հաշվետվություն (Team Dashboard)</li> <li>d. Տվյալ պահին զանգերի կոնուտատիվ հաշվետվության ցուցատախտակ (Wallboard)</li> <li>e. Չանգերի/առաջադրանքերի եզրահանգման հնարավորություն (Task resolution)</li> </ol> </li> <li>5. Ինտեգրացիոն շերտ (Integration layer)       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ինտեգրացիա Mulberry համակարգի հետ</li> </ol> </li> <li>6. Որակի կառավարում (Quality management)       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Օպերատորի վերահսկում/(գաղտնախում) (Agent monitoring(spy))</li> <li>b. Օպերատորի հուշում (Whisper coaching)</li> <li>c. Չանգի եռակողմ սպասարկում (Call barging)</li> <li>d. Չանգերի ձայնագրությունների կառավարում (Call recording management)</li> <li>e. Չանգի գնահատում (Call scoring)</li> <li>f. Ներքին շփման համակարգ (Live chat)</li> </ol> </li> <li>7. Հաճախորդների ճանաչելիության բարելավում (Customer experience enhancement)       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Հաճախորդի գործողությունների լրգավորում (Customer activity)</li> </ol> </li> </ol>					
--	--	---	--	--	--	--	--

- |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>b. CRM պատուհաններ (CRM pop-ups)</li> <li>c. Ներքին CRM - հաճախորդների տվյալների պահպանման շտեմարան (Inner mini CRM)</li> <li>d. Ձայնային հաղորդագրություններ (Voice messages)</li> <li>e. Առաջադրանքների կառավարման համակարգ (Task management system)</li> <li>f. Գիտելիքների շտեմարան (Knowledge base)</li> <li>g. Հետ զանգի պատվիրման հնարավորություն (Call back)</li> <li>h. Հետ զանգերի կառավարում («Call Back» management)</li> </ul> |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

**ՊԱՏՎԻՐԱՏՈՒ**

Վարչապետի աշխատակազմ  
 ք. Երևան, Կառավարական տուն 1  
 ՀՀ ՖՆ գործառնական վարչություն  
 Հ/Հ 900011022085  
 ՀՎՀՀ 02505554

.....  
 Կ.Տ. /ստորագրություն/

**ԿԱՏԱՐՈՂ**

«ՎԻ ԻՔՍ ՍՈՖԹ» ՍՊԸ  
 ք. Երևան, Մ. Բաղրամյան 24/6  
 «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ  
 Հ/Հ 1570020836060100  
 ՀՎՀՀ 02617951

.....  
 Կ.Տ. /ստորագրություն/

ՎՃԱՐՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑ\*

ՀՀ դրամ

		Ծառայության													
հրավերով նախատեսված չափաբաժնի համարը	գնումների պլանով նախատեսված միջանցիկ ծածկագիրը՝ ըստ ԳՄԱ դասակարգման (CPV)	անվանումը	դիմաց վճարումները նախատեսվում է իրականացնել 2026թ-ին՝ ըստ ամիսների, այդ թվում**												Ընդամենը
			հունվար	փետրվար	մարտ	ապրիլ	մայիս	հունիս	հուլիս	օգոստոս	սեպտեմբեր	հոկտեմբեր	նոյեմբեր	դեկտեմբեր	
1	72261180/1	Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ծրագրային ապահովման սպասարկում	-	1 296 000	2 592 000	3 888 000	5 184 000	6 480 000	7 776 000	9 072 000	10 368 000	11 664 000	12 960 000	15 552 000	15 552 000

\* Վճարման ենթակա գումարները ներկայացվում են աճողական կարգով:

**ՊԱՏՎԻՐԱՏՈՒ**

Վարչապետի աշխատակազմ  
 ք. Երևան, Կառավարական տուն 1  
 ՀՀ ՖՆ գործառնական վարչություն  
 Հ/Հ 900011022085  
 ՀՎՀՀ 02505554

.....  
 Կ.Տ. /ստորագրություն/

**ԿԱՏԱՐՈՂ**

«ՎԻ ԻՔՍ ՍՈՖԹ» ՍՊԸ  
 ք. Երևան, Մ. Բաղրամյան 24/6  
 «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ  
 Հ/Հ 1570020836060100  
 ՀՎՀՀ 02617951

.....  
 Կ.Տ. /ստորագրություն/

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	Մատուցված ծառայությունների							
	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		

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

զնման 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

