

## **ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐ**

### **ԶԻՆՎՈՐԱԿԱՆ ԿԵՆՍԱԹՈՇԱԿԱՌՈՒՆԵՐԻ ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ԾՐԱԳՐԱՅԻՆ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ**

#### **1. Նախաբան**

Սույն տեխնիկական բնութագրով նախատեսված ծառայությունների սպասարկումը իրականացվելու է ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության (այսուհետ՝ Նախարարություն) սոցիալական ապահովության պետական ծառայության (այսուհետ՝ Ծառայություն) 2017 թվականի պետական բյուջեով նախատեսված ֆինանսական միջոցների շրջանակներում:

Նախագծի շահառու կողմ է հանդիսանում Ծառայությունը, որը պետք է իրականացնի զինվորական կենսաթոշակառուների «Զին 2.0» տեղեկատվական համակարգի (այսուհետ՝ Համակարգ) հետագա արտադրական շահագործումը:

Ծառայությունում գործող Համակարգի սպասարկման աշխատանքները պետք է իրականացնել մինչև 2017 թվականի դեկտեմբերի 20-ն ընկած ժամանակահատվածը:

#### **2. Անհրաժեշտությունը**

Ներկայումս Համակարգը շահագործվում է Ծառայության աշխատակազմի կառուցվածքային ստորաբաժանումներում՝ Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների և ռիսկերի կառավարման և Կենսաթոշակային ապահովության, նպաստների և դրամական այլ վճարների վարչություններում, ինչպես նաև հետևյալ 6 մարմիններում՝ (այսուհետ՝ համապատասխան մարմիններ)

1. ՀՀ Պաշտպանության նախարարություն.

2. ՀՀ Ոստիկանություն.
3. ՀՀ Ազգային անվտանգության ծառայություն.
4. ՀՀ Արդարադատության նախարարության քրեակատարողական հիմնարկ.
5. ՀՀ Արդարադատության նախարարության հարկադիր կատարման ծառայություն.
6. ՀՀ ԱԻՎ նախարարության փրկարար ծառայություն:

Առկա Համակարգը նախատեսված է գինվորական կենսաթոշակների և գինվորական ծառայողներին և նրանց ընտանիքների անդամներին տրվող ամենամսյա պարգևավճարների, պատվովճարների նշանակման, վերահաշվարկման և վճարման գործընթացներն ապահովելու համար:

Համակարգը իրականացնում է ՀՀ սոցիալական պաշտպանության ոլորտում մատուցվող սոցիալական ծառայություններից օգտվող բոլոր շահառուների, այդ թվում նաև՝ գինվորական ծառայողների և նրանց ընտանիքի անդամներին մատուցվող ծառայություններ:

Նոր օրենքների, օրենսդրական ակտերի և ՀՀ կառավարության որոշումների ի հայտ գալու պարագայում առկա Համակարգի հիմնական տարբերակում նախատեսվում է իրականացնել համապատասխան փոփոխություններ:

### **3. Նպատակը**

Սույն տեխնիկական բնութագրի շրջանակներում նախատեսվում է ապահովել առկա Համակարգի հիմնական տարբերակի արտադրական շահագործման ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրների լուծման և Համակարգի հիմնական տարբերակի սպասարկման համար անհրաժեշտ ծրագրային ապահովման աշխատանքներ:

### **4. Համակարգի սպասարկման աշխատանքներին ներկայացվող հիմնական պահանջները**

Սպասարկման ծառայություն մատուցող ընկերությունը (այսուհետ՝ Ընկերություն) Համակարգի սպասարկման աշխատանքները պետք է իրականացնի կապի կենտրոնական համակարգի՝ Readmine-ի միջոցով:

Ընկերությունը Համակարգի սպասարկման համար անհրաժեշտ տեխնիկական օժանդակությունը պետք է իրականացնի համաձայն 5x7 (շաբաթական 5 օր, օրական 7 ժամ) սկզբունքի:

Ընկերությունը Համակարգի սպասարկման աշխատանքները համակարգելու և իրականացնելու նպատակով պետք է հատկացնի ներկայացուցիչ՝ սպասարկման համակարգող գրավոր տրամադրելով Ծառայությանը նրա անունը, ազգանունը, հայրանունը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն և հեռախոսահամարը:

Սպասարկման համակարգողը պետք է՝

- Համակարգի շահագործման ընթացքում առաջացած տեխնիկական հարցերի վերաբերյալ տրամադրի խորհրդատվություն (հեռախոսի կամ էլեկտրոնային փոստի միջոցով).
- Իրականացնի Ծառայության աշխատակազմի կառուցվածքային ստորաբաժանումներում Համակարգի շահագործման ընթացքում առաջացած և Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների և ռիսկերի կառավարման վարչության կողմից ուղարկված տեխնիկական խնդիրների լուծում.
- Այլ:

**Առկա Համակարգի հիմնական տարբերակի արտադրական շահագործման ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրների լուծում**

Ծառայության պատասխանատու աշխատակցի կողմից հեռախոսով հայտնած (Համակարգի շահագործման ընթացքում ի հայտ եկած) խնդիրների համար Ընկերությունը պետք է տրամադրի առաջնային օգնություն հեռախոսով կամ էլեկտրոնային փոստով: Եթե խնդիրը հնարավոր չէ լուծել հեռախոսով կամ էլեկտրոնային փոստով, ապա այն պետք է փոխանցվի աջակցության հաջորդ մակարդակ:

Խնդրի հրատապությունը սահմանված է ստորև.

Հ/Հ	Սրության մակարդակը	Պատահար
1.	Հրատապ/ Սրություն 1	Համակարգը չի աշխատում, բոլոր գործառույթները հասանելի չեն
2.	Բարձր/ Սրություն 2	Հիմնական գործառույթները պատշաճ կերպով չեն աշխատում/հասանելի չեն

Հ/Հ	Սրության մակարդակը	Պատահար
3.	Միջին/ Սրություն 3	Երկրորդական գործառույթները պատշաճ կերպով չեն աշխատում/հասանելի չեն
4.	Ցածր/ Սրություն 4	Հիմնական գործառույթները պատշաճ կերպով չեն աշխատում/հասանելի չեն, ընդհանուր համակարգի շահագործման վրա ունեն նվազագույն ազդեցություն

Խնդրի հրատապությունից կախված պատասխանի և լուծման ժամկետները ներկայացված են ստորև.

Հ/Հ	Սրության մակարդակը	Արձագանքի ժամանակահատվածը	Կատարման ժամանակահատվածը	Սպասարկման ժամանակացույցը	Միջոցներ
1.	Սրություն 1 /Հրատապ	< = 1 ժամ պատասխանի համար	< = 8 ժամ լուծման կամ թերությունը շրջանցող լուծման տեղադրման համար	10.00-ից մինչև 17.00-ը	<ul style="list-style-type: none"> <li>Հեռախոս</li> <li>Էլեկտրոնային փոստ</li> <li>Հանդիպումներ / խիստ անհրաժեշտության դեպքում/</li> </ul>
2.	Սրություն 2 / Բարձր	< = 2 ժամ պատասխանի համար	< = 12 ժամ լուծման համար	10.00-ից մինչև 17.00-ը	<ul style="list-style-type: none"> <li>Հեռախոս</li> <li>Էլեկտրոնային փոստ</li> <li>Հանդիպումներ / խիստ անհրաժեշտության դեպքում/</li> </ul>
3.	Սրություն 3/ Միջին	< = 4 ժամ պատասխանի համար	< = 2 օր լուծման համար	10.00-ից մինչև 17.00-ը	<ul style="list-style-type: none"> <li>Հեռախոս</li> <li>Էլեկտրոնային փոստ</li> <li>Հանդիպումներ / խիստ անհրաժեշտության դեպքում/</li> </ul>
4.	Սրություն 4/ Ցածր	< = 1 օր պատասխանի համար	< = 5 օր լուծման համար	10.00-ից մինչև 17.00-ը	<ul style="list-style-type: none"> <li>Հեռախոս</li> <li>Էլեկտրոնային փոստ</li> <li>Հանդիպումներ / խիստ անհրաժեշտության դեպքում/</li> </ul>

## 5. Աշխատանքների ներկայացում

Ծառայության Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների և դիսկերի կառավարման վարչությունը ի հայտ եկած խնդիրների, համակարգում չնախատեսված անհրաժեշտ

փոփոխությունների և առկա Համակարգի հիմնական տարբերակի սպասարկման համար նախատեսվող աշխատանքները հաշվառում է Readmine համակարգում, որը հնարավորություն է ընձեռում ինքնաշխատ եղանակով այն փոխանցել (ուղարկել) Ընկերության կողմից տրամադրված էլեկտրոնային փոստի հասցեով՝ հաշվառված աշխատանքի կատարումն ապահովելու նպատակով:

## **6. Աշխատանքների իրականացում**

Ընկերության կողմից պետք է ապահովվի՝

1. Համակարգի հիմնական տարբերակի սպասարկումը, շահագործման ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրների լուծումը, խորհրդատվության տրամադրումը, ինչպես նաև Ծառայության կողմից առաջադրված անհրաժեշտ աշխատանքների իրականացումը՝ համաձայն Readmine համակարգում հաշվառված ժամկետների և առաջնահերթությունների.
2. Նոր օրենքների, օրենսդրական ակտերի և ՀՀ կառավարության որոշումների ի հայտ գալու պարագայում առկա Համակարգի հիմնական տարբերակի համապատասխան փոփոխություններ.
3. Համակարգը շահագործող մասնագետների ուսուցումը, ըստ պահանջի և անհրաժեշտության.
4. Համակարգի օգտվողի ձեռնարկի և Համակարգի տեխնիկական այլ փաստաթղթերի թարմացումը (ըստ պահանջի և անհրաժեշտության):

## **7. Իրականացված աշխատանքների ընդունում**

Սույն տեխնիկական բնութագրով նախատեսված աշխատանքների իրականացման արդյունքում յուրաքանչյուր ամսվա ընթացքում կատարված աշխատանքների վերաբերյալ Ընկերությունը Ծառայություն է ներկայացնում հաշվետվություն՝ ուղեկցող նամակով, և տվյալ ամսվա ընթացքում ստացված արդյունքներով (անհրաժեշտության դեպքում նաև արտաքին կրիչով), իսկ առնչվող փաստաթղթերը՝ թղթային տարբերակներով:

Ծառայության Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների և ռիսկերի կառավարման վարչությունը ապահովում է կատարված աշխատանքների վերաբերյալ՝ ներքին իրավական ակտով ստեղծված հանձնաժողովի եզրակացությունը և այդ մասին գրավոր տեղեկացնում Ընկերությանը: Ընկերությունը ստացված դրական եզրակացության հիման վրա ներկայացնում է հանձնման – ընդունման արձանագրությունը և հարկային հաշիվը երկուական օրինակներով: