

Հավելված N 5
ՀՀ կառավարության 2024 թվականի
հոկտեմբերի 3-ի N 1583 - Ա որոշման

«Հավելված N 4.2
ՀՀ կառավարության 2023 թվականի
դեկտեմբերի 28-ի N 2346 - Ա որոշման

ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

**Հայաստանի Հանրապետությունում կենսաչափական
անձնագրերի և նույնականացման քարտերի թողարկման
ծառայությունների համար պետություն-մասնավոր
գործընկերության ծրագրի**

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. ԾՐԱԳՐԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆԸ, ՇՐՋԱՆԱԿԸ ԵՎ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐԸ	6
1.1. Ծրագրի համատեքստը	6
Քաղաքացիների վատ փորձառություն.....	6
Անձը հաստատող և ճամփորդական ժամանակակից և անվտանգ փաստաթղթերի օգտագործման ցածր մակարդակ.	7
Ոչ արդյունավետ գործընթացներ և գործառնական ռիսկեր.	7
1.2. Մրցույթի առարկան և շրջանակը	8
2. ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ	18
2.1. Կիրառելի ստանդարտները և նորմատիվային փաստաթղթերը	18
2.1.1. Ընդհանուր պահանջները	18
2.1.2. Օրենքները և կանոնակարգերը	18
2.1.3. Ընդհանուր ստանդարտները և նորմատիվային փաստաթղթերը	20
2.1.4. Կոնտակտային միջերես	21
2.1.5. Անկոնտակտ միջերես	22
2.2. Ֆիզիկական ենթակառուցվածքին ներկայացվող պահանջները	23
2.2.2. Անհատականացման կենտրոններին ներկայացվող պահանջները	24
2.2.3. Տեխնոլոգիական ենթակառուցվածքին ներկայացվող պահանջները	25
2.3. Ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերին ներկայացվող պահանջները	26
2.3.1. Փաստաթղթերի բլանկների արտադրություն	26
2.3.2. Նույնականացման քարտի մասնագրերը	29
2.3.3. Անձնագրերի մասնագրեր	30
2.3.4. Նմուշային և փորձնական փաստաթղթեր	34
2.3.5. Նույնականացման քարտերի չիպի և ՕՀ-ի մասնագրերը	36
2.3.6. Անձնագրերի չիպի և ՕՀ-ի մասնագրերը	38
2.3.7. Միջանկյալ ծրագրային ապահովումը նույնականացման քարտի համար	39
2.4. Ինքնության և փաստաթղթերի կառավարման տեղեկատվական համակարգին ներկայացվող պահանջները	40
2.4.1. ԻՓԿՏՀ-ին ներկայացվող ոչ ֆունկցիոնալ պահանջները	40
2.4.2. ՆՓԿՏՀ-ին ներկայացվող ֆունկցիոնալ պահանջները	44
2.5. Ծառայությունների մակարդակի մասին պայմանագրի ԿԱՑ-երը	60
Ծանոթագրություն. սույն բաժնում թվարկված բոլոր պահանջները պարտադիր են: Այնուամենայնիվ, տեղեկացնում ենք, որ Ծառայություններ մատուցողները, որոնք կարող են առաջարկել ավելի լավ Ծառայությունների մակարդակի համաձայնագրեր որպես իրենց Տեխնիկական առաջարկի մաս գնահատվելու են ավելի բարձր՝ Առաջարկի հարցման փաստաթղթում նկարագրված մեթոդաբանության համաձայն:	60
2.6. Անհրաժեշտ ծառայություններին ներկայացվող պահանջները	69
2.6.1. Նախագծմանը և իրականացմանը ներկայացվող պահանջները	69
2.6.2. «Մեկ պատուհանի» սկզբունքով սպասարկման գործառնություններին ներկայացվող պահանջները 71	
2.6.3. Հետփոխանցմանը ներկայացվող պահանջները	76

2.6.4. Հատուկ դրույթներ կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրի (Ռեգիստր) նախագծման, իրականացման և հանձնման վերաբերյալ	89
3. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ	92
Հավելված 1. Հայաստանում և օտարերկրյա առաքելություններում գործարկվող գրանցման/հաճախորդների սպասարկման կենտրոնների, թողարկված փաստաթղթերի ծավալների վերաբերյալ տվյալներ	92
Հավելված 2. Գրանցման կենտրոնների առանձնահատկություններին ներկայացվող պահանջները	92
Հավելված 3. Ծառայությունների գնահատված ծավալը.....	94
Հավելված 4. Անվտանգության նվազագույն սկզբունքներ	95
Հավելված 5. Ակտիվների հետփոխանցման նկատմամբ նվազագույն պահանջները	97
Հավելված 6. Սեփական ծրագրային սկզբնական կոդերը էսքրոու հաշվում պահելու պահանջները	101

ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐԸ ԵՎ ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐԸ

Փաստաթղթում օգտագործված հապավումների և սահմանումների ցանկը բերված է 1-ին աղյուսակում:

Աղյուսակ 1. Հապավումները և սահմանումները

Հապավումները և սահմանումները	Բացատրություն
Հայաստան, ՀՀ, AM	Հայաստանի Հանրապետություն
ՀԲՀ	Հասանելիության բազային հսկողություն
ՀՄ	Հավաստագրման մարմին
Գաղտնի տեղեկատվություն	Ամբողջ այն տեղեկատվությունը, որը մշակվում է նույնականացման և ճանաչարհորդական փաստաթղթերի վերաբերյալ ՆՓԿՏՀ-ում
Պատվիրատու	Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարություն
ՀԶՑ	Հավաստագրի չեղարկման ցանկ
ԵՍՀՄ	Երկրի ստորագրող հավաստագրման մարմին
ՀՍՀ	Հավաստագրի ստորագրման հարցում
ԵՀՀՄ	Երկրի հաստատող հավաստագրման մարմին
ՏԿ	Տվյալների կենտրոն
ՎՎՀ	Վթարային վերականգնման հանգույց
ՓՀՀՄ	Փաստաթղթերը հաստատող հավաստագրման մարմին
ՀԸՀ	Հասանելիության ընդլայնված հսկողություն
Էլ. ՆՀՏԾ	«Էլեկտրոնային նույնականացման, հաստատման և տրաստային ծառայությունների մասին» ԵՄ-ի կանոնակարգ
Էլ. ՄԸԾՓ	Էլեկտրոնային մեքենայաընթեռնելի ճամփորդական փաստաթղթեր
Գրանցման կենտրոն	Քաղաքացիների կենսաչափական տվյալների գրանցման, քաղաքացիներին ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերի թողարկման (առաքման), ինչպես նաև հաճախորդների ընդհանուր սպասարկման համար օգտագործվող կենտրոն
Էլ. ստորագրություն	Էլեկտրոնային ստորագրություն
«ԷԿԵՆԳ» ՓԲԸ, ԷԿԵՆԳ	Էլեկտրոնային կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման գրասենյակ
ՀԿ	Հայաստանի կառավարություն
ԸՔ	Ընդհանուր քարտեզագրում
ԻԿԱՕ	Քաղաքացիական ավիացիայի միջազգային կազմակերպություն
Նույնականացման քարտ	Ազգային նույնականացման քարտ
ՆՓԿՏՀ	Նույնականացման և փաստաթղթերի կառավարման տեղեկատվական համակարգ
ԻՔ	Ինտեգրված քարտեզագրում
ՏՏ	Տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ
Մ	Միլիոն
ՄԾ, Միգրացիոն ծառայություն	Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարության Միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայություն
ԱԳՆ	Հայաստանի Հանրապետության արտաքին գործերի նախարարություն
ՄԸԳ	Մեքենայաընթեռնելի գոտի
ԿԶ	Կիրառելի չէ
ՄԴՀ	Մոտակա դաշտի հաղորդակցում
ՕՀ	Օպերացիոն համակարգ
ԵԽԽՎ	Գաղտնաբառով իսկորոշված կապի հաստատում
PIN ծածկագիր	Անձի նույնականացման համարի ծածկագիր
ՀԲԵ	Հանրային բանալիների ենթակառուցվածք
ՊՄԳ	Պետական-մասնավոր գործընկերություն
Ծրագիր	Կենսաչափական անձնագրերի և նույնականացման քարտերի

	թողարկման ծառայությունների ՊՄԳ ծրագիր
Ռեգիստր	Կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստր՝ ՆՓԿՏՀ-ի բաղադրիչ
ՈՀՀՄ	Որակի հաստատման հավաստագրման մարմին
Ծառայություններ մատուցող	Նոր կենսաչափական անձնագրերի և էլեկտրոնային նույնականացման քարտերի թողարկման ՊՄԳ մրցույթի հաղթողը
ԾՄՊ	Ծառայությունների մակարդակի մասին պայմանագիր
ԿՀԾ	Կարճ հաղորդագրության ծառայություն
Սորս կոդ	Սորս կոդը պետք է պարունակեն ամբողջ տեղեկատվությունը մարդու կողմից ընթերցելի եղականով, այնպես, որ հնարավոր լինի ողջամտորեն հմուտ ծրագրավորողի կամ վերլուծաբանի կողմից սպասարկելու համար և, ոչ ստանդարտ (չլիցենզավորված) հատուկ Ծրագրի նպատակներով ստեղծված ծրագրային ապահովման դեպքում՝ զարգացնի և բարելավի ծրագրային ապահովումը, և առանց վերոնշյալի ընդհանրությունը սահմանափակելու, սկզբնական (սորս) կոդերի և հարակից նյութերը պետք է պարունակեն ծրագրավորողների մեկնաբանությունների ցանկերը, տվյալների և գործընթացների մոդելները, տրամաբանության ձեռնարկները և հոսքագրեր:
Մրցույթ	Նոր կենսաչափական անձնագրերի և էլեկտրոնային նույնականացման քարտերի թողարկման ՊՄԳ մրցույթ
Տեխնիկական պահանջներ	Սույն փաստաթղթում նկարագրված՝ ծառայություններին ներկայացվող նվազագույն պահանջները, Մրցույթի շրջանակը
ՈԻՄ	Ովտորամանուշակագույն

1. ԾՐԱԳՐԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆԸ, ՇՐՋԱՆԱԿԸ ԵՎ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐԸ

1.1. Ծրագրի համատեքստը

1. Հայաստանի կառավարությունը (ՀԿ), ի դեմս ՀՀ ներքին գործերի նախարարության, նպատակ ունի ՊՄԳ համաձայնագիր կնքել նոր կենսաչափական անձնագրերի (անձնագրեր) և էլեկտրոնային նույնականացման քարտերի (նույնականացման քարտեր) թողարկման վերաբերյալ (այսուհետ՝ Ծրագիր):

2. Ներկայումս ճամփորդական և նույնականացման փաստաթղթերի թողարկումն իրականացվում է Ներքին գործերի նախարարությանն առընթեր Միգրացիոն ծառայության (ՄԾ) կողմից՝ տեղական մատակարարի հետ համագործակցությամբ: Դիվանագիտական անձնագրերի և արտերկրում անձնագրերի թողարկումն իրականացվում է Արտաքին գործերի նախարարության (ԱԳՆ) աջակցությամբ: Էլեկտրոնային կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման գրասենյակը (ԷԿԵՆԳ) նույնականացման քարտերի հավաստագրեր է տրամադրում՝ իսկորոշման և էլեկտրոնային ստորագրության համար: Անձնագրերի և նույնականացման քարտերի թողարկման համար անհրաժեշտ սարքավորումները և գույքը կառավարվում են ՄԾ-ի, ինչպես նաև ԱԳՆ-ի կողմից:

3. Քաղաքացիների կենսաչափական տվյալների գրանցման, քաղաքացիների ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերի թողարկման (առաքման), ինչպես նաև հաճախորդների ընդհանուր սպասարկման համար կան 126 գրանցման կենտրոններ՝

- 65 գրանցման կենտրոն՝ Հայաստանի տարածքում,

- 61 գրանցման կենտրոն՝ արտերկրյա առաքելություններում (տարբեր երկրներում գտնվող դեսպանատներ և հյուպատոսարաններ, նաև՝ մեկ կենտրոն Երևանում՝ դիվանագիտական անձնագրերի և նույնականացման քարտերի համար): Ներկայումս գործում են 54 գրանցման կենտրոններ, ևս 7-ը կբացվեն 2024 թվականին, և ծրագրվում է, որ հաջորդ 10 տարիների ընթացքում կբացվեն հնարավոր նոր 15 կենտրոններ:

4. Գրանցման կենտրոնների պատմական փաստաթղթերի ծավալը, գտնվելու վայրերը և արտադրողականության վերաբերյալ տեղեկությունները ներկայացված են «Հավելված 1- ում. Հայաստանում և օտարերկրյա առաքելություններում շահագործվող գրանցման/հաճախորդների սպասարկման կենտրոնների, թողարկված փաստաթղթերի ծավալների մասին տվյալներ» հավելվածում:

5. Կենսաչափական անձնագրերը և նույնականացման քարտերը Հայաստանի Հանրապետությունում հասանելի են ավելի քան 10 տարի, սակայն քաղաքացիների վատ փորձառությունը, անձը հաստատող և ճամփորդական ժամանակակից և անվտանգ փաստաթղթերի օգտագործման ցածր մակարդակը, ինչպես նաև ոչ արդյունավետ գործընթացները և վերհանված գործառնական ռիսկերն առաջ են բերել Ծրագիրը նախաձեռնելու անհրաժեշտություն:

6. Ծառայություններ մատուցողից ակնկալվում է կենսաչափական անձնագրերի և նույնականացման քարտերի թողարկման և բաշխման համապարփակ գործընթաց բերել «նոու-հաու»՝ նպատակ ունենալով հասցեագրել և լուծել ստորև նշված խնդիրները:

Քաղաքացիների վաղ փորձառություն.

1. Անձը հաստատող և ճամփորդական փաստաթղթերի թողարկումը երկար ժամանակ է տևում, հատկապես՝ ծանրաբեռնված ժամանակահատվածներում (օրինակ՝ քաղաքացին

կարող է ստիպված լինել սպասել 4 ժամ կենդանի հերթում՝ ճամփորդական կամ նույնականացման փաստաթղթի համար դիմում լրացնելու համար):

2. Փաստաթղթի թողարկման գործընթացն օգտագործողի համար հարմարավետ չէ. դիմումները ստորագրվում են միայն տեղում, թղթային ձևաչափով, քաղաքացիները ստիպված են երկար սպասել հերթերում (հատկապես՝ ծանրաբեռնված ժամերին)՝ փաստաթուղթ ստանալու դիմում ներկայացնելու համար, քանի որ ժամերի առցանց ամրագրման համակարգն օգտագործվում է ոչ բոլոր քաղաքացիների համար:

3. Գրանցման կենտրոնները չեն համապատասխանում հանրային ծառայությունների ժամանակակից ստանդարտին. գտնվելու ֆիզիկական վայրերն անբարեկարգ վիճակում են և հարմարավետ չեն:

4. Քաղաքացիները կարող են ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթեր ստանալու համար դիմում ներկայացնել միայն Հայաստանի 30 %-ից պակաս դեսպանատներում կամ հյուպատոսարաններում:

Անձը հաստատող և ճամփորդական ժամանակակից և անվտանգ փաստաթղթերի օգտագործման ցածր մակարդակ.

5. Հին նմուշի ոչ կենսաչափական անձնագրերը դեռևս գերակայում են, սակայն ունեն անվտանգության և խարդախությունների կանխման սահմանափակ հնարավորություններ, որոնք ժամանակակից աշխարհում խիստ կարևոր են դառնում:

6. Քանի որ կենսաչափական անձնագրերի օգտագործման մակարդակը ցածր է, դա սահմանափակում է թվային հասարակության հետագա զարգացումը, օրինակ՝ սահմանային ավտոմատացված հսկողության օգտագործման սցենարը չի կարող ակտիվացվել (սահմանային հսկողության կետերում ավտոմատացված անձնագրային համակարգերի միջոցով մուտքի և ելքի համակարգում):

7. Էլ. նույնականացման քարտերի օգտագործման մակարդակն ավելի բարձր է, սակայն դեռևս բնակչության կեսից պակասն է դրանց տիրապետում: Սա մեծապես սահմանափակում է անվտանգ էլ. նույնականացման համակարգի ներդրումը, որը հնարավորություն է տալիս անվտանգ մուտք գործելու թվային ծառայություններ կամ կատարելու ինքնության ստուգման ավտոմատացված գործողություններ (օրինակ՝ քվեարկության նպատակներով):

8. Նույնականացման քարտերի հետ կապված ներկայիս ենթակառուցվածքը և ծառայությունները չեն համապատասխանում անվտանգության համընդհանուր ստանդարտներին (օրինակ՝ Էլ. ՆՀՏԾ/ՀՍԵԻ, ԻՍՕ27001 ստանդարտներին)՝ այդպիսով սահմանափակելով միջսահմանային փոխգործակցելիությունը (օրինակ՝ Հայաստանի էլ. ստորագրության ճանաչումը սահմանը հատելիս):

Ոչ արդյունավետ գործընթացներ և գործառնական ռիսկեր.

9. Գրանցման և անհատականացման ներկայիս ենթակառուցվածքը սահմանափակ հնարավորություն ունի, օրինակ՝ գրանցման կետերի սահմանափակ թիվ, ոչ արդյունավետ թղթաբանական գործընթացներ, անհատականացման սարքավորումների սահմանափակ արտադրողականություն: Ուստի դա հնարավորություն չի տալիս արդարացնել քաղաքացիների՝ ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերի թողարկման ծառայությունների արագության և հասանելիության մասով ակնկալիքները:

10. Գրանցման և անհատականացման ներկայիս ենթակառուցվածքը հնացած է և գործառնական/բիզնեսի շարունակականության զգալի ռիսկ է առաջացնում, երբ օգտագործվում են SS համակարգեր և սարքավորումներ, որոնց կենսափուլն ավարտին է մոտենում, կամ որոշ դեպքերում այլևս չեն աջակցվում (օրինակ՝ էլ. նույնականացման ներկայիս չիպը (ծրագրային) և միջանկյալ ծրագրային ապահովումը):

11. Երկարաժամկետ այնպիսի գործընկերության բացակայությունը, որը կապահովեր գործառնությունների շարունակական կատարելագործում, անվտանգություն և համապատասխանություն ոլորտի արդի ստանդարտներին:

Ծրագրի հիմնական նպատակը Հայաստանի թվային փոխակերպմանն աջակցելն է և բնակչությանը բարձրորակ ծառայություններ մատուցելը՝ կենսաչափական անձնագրերի և նույնականացման քարտերի թողարկման համար երկարաժամկետ պետական- մասնավոր գործընկերության (ՊՄԳ) հաստատումը դյուրացնելու միջոցով: Առանցքային նպատակները կենտրոնացած են հետևյալ ասպեկտների վրա.

1. Սահմանել համաշխարհային դասի ստանդարտներ քաղաքացիների փորձառության և ծառայությունների որակի համար, այդ թվում՝ սպասման ժամանակի, ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերի թողարկման ժամկետի կրճատում, գրանցման կենտրոններում հաճախորդների սպասարկման նոր ստանդարտի սահմանում, ինչպես նաև կենտրոնների ֆիզիկական պայմանների բարելավում՝ միջազգային լավագույն ստանդարտներին համապատասխան:

2. Անվտանգ և համաշխարհային ստանդարտներին համապատասխանող՝ ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերի օգտագործման և կիրառման մակարդակի բարձրացում, ինչը կնպաստի Հայաստանում թվային հասարակության զարգացմանը, այդ թվում՝ առաջատար էլ. ծառայությունների և ավտոմատացման այլ հնարավորությունների ընդլայնված օգտագործում (օրինակ՝ ինքնության ստուգում քվեարկության համար, սահմանի ավտոմատացված հատում և այլն):

3. Հնացած SS ենթակառուցվածքը փոխարինել՝ գործընթացի անվտանգությունը, արդյունավետությունը բարելավելու և հնացած լուծումների հետ կապված գործառնական ռիսկերը կառավարելու համար, ինչպես նաև նորարարական լուծումների ընդունում՝ մշտապես այն ոլորտի լավագույն ստանդարտներին համապատասխանեցնելու միջոցով:

1.2. Մրցույթի առարկան և շրջանակը

Մրցույթի առարկան է քաղաքացիներին անվտանգ՝ անձը հաստատող և ճամփորդական փաստաթղթեր մատակարարելու՝ համապարփակ կառավարվող ծառայությունները:

Պայմանագիրը կկնքվի 11 տարով, Ներքին գործերի նախարարության (Պատվիրատու) կողմից նշանակված մարմնի և Մրցույթի հաղթողի (Ծառայություններ մատուցող) միջև:

Ծառայություններ մատուցողից ակնկալվում է Հայաստանի քաղաքացիներին և, ըստ կիրառելիության, օտարերկրացիներին տրամադրել ստորև աղյուսակում ներկայացված տեսակի փաստաթղթեր:

Աղյուսակ 2. Փաստաթղթերի տեսակները և փաստաթղթերի պահանջարկի գնահատումները

N	Փաստաթղթի տեսակը	Փաստաթղթի տեսակը	Փաստաթղթի գործողության ժամկետը ¹ , տարի	Գնահատված քանակը (գործառնական փուլ)
1.	Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացու կենսաչափական անձնագիր (սովորական)	ID3	10	2 222 220
2.	Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացու կենսաչափական անձնագիր (դիվանագիտական)	ID3	5	5 560
3.	Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացու ծառայողական անձնագիր	ID3	5	11 110
4.	«Փախստականների կարգավիճակի մասին» 1951 թվականի կոնվենցիայով նախատեսված ճամփորդական փաստաթուղթ	ID3	10	11 110
5.	«Քաղաքացիություն չունեցող անձանց կարգավիճակի մասին» 1954 թվականի կոնվենցիայով նախատեսված ճամփորդական փաստաթուղթ	ID3	5	11 110
6.	Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացու էլեկտրոնային նույնականացման քարտ	ID1	5	4 744 450
7.	Հայաստանի Հանրապետության կացության թույլտվության էլեկտրոնային քարտ	ID1	1 կամ 5 տարի	166 665
8.	Հայաստանի Հանրապետության փախստականի էլեկտրոնային նույնականացման քարտ	ID1	5	16 665
9.	Քաղաքացիություն չունեցող անձանց էլեկտրոնային նույնականացման քարտ	ID1	5	16 665
10.	Օտարերկրյա դիվանագետների էլեկտրոնային նույնականացման քարտ	ID1	5	16 665
11.	Հայաստանի Հանրապետության ոչ ռեզիդենտների և օտարերկրյա քաղաքացիների էլեկտրոնային նույնականացման քարտ	ID1	5	8 335
12.	Անձնագրի նմուշ	ID3	42	2500
13.	Նույնականացման քարտի նմուշ	ID1	42	3000
14.	Փորձնական (սպիտակ քարտ՝ էլեկտրոնային գործառնություն)	ID1	42	1000

ID1 նույնականացման քարտի ձևաչափի քարտերը պետք է պարունակեն նույնականացման քարտերի ոլորտում տեխնոլոգիական ու անվտանգության վերջին հասանելի ձեռքբերումները: Վերևում նշված բոլոր տեսակները կունենան նույն դիզայնը, տարբեր ենթատեսակներ անհատականացման փուլում կտարբերակվեն հատուկ գրաֆիկական կառուցվածքով:

Նոր սերնդի ID3 ճամփորդական փաստաթղթերի գրքույկի տեխնոլոգիան և անվտանգությունը պետք է պարունակի ICAO Doc 9303 վերջին ձեռքբերումները: Վերևում

նշված (անձնագիր) տեսակի բոլոր անձնագրերը կունենան նույն դիզայնը, տարբեր ենթատեսակներ անհատականացման փուլում կտարբերակվեն հատուկ գրաֆիկական կառուցվածքով:

Պայմանագրի գործողության ժամկետի ընթացքում փաստաթղթերի տարեկան գնահատված ծավալները տրված են Հավելված 3-ում:

Սույն Պայմանագրի շրջանակը ներառում է անձնագրերի և նույնականացման քարտերի թողարկման հետ կապված՝ համապարփակ կառավարվող ծառայությունները, այդ թվում՝ հետևյալը, սակայն չսահմանափակվելով դրանցով.

1. Ֆիզիկական ենթակառուցվածքի նախագծում, իրականացում, շահագործում և տեխնիկական սպասարկում (Շ&SU).
2. Ինտեգրված նույնականացման և փաստաթղթերի կառավարման տեղեկատվական համակարգի (ՆՓԿՏՀ) նախագծում, իրականացում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում (տե՛ս «Նկար 1. Սույն մրցույթի շրջանակի կոնցեպտուալ դիագրամ» վերտառությամբ նկարը), այդ թվում՝ բոլոր սարքաշարերը, ծրագրաշարերը և սարքավորումները, որոնք անհրաժեշտ են քաղաքացիներին ճամփորդական և նույնականացման փաստաթղթեր տրամադրելու համար՝ ժամ ամրագրելուց սկսած մինչև քաղաքացուն փաստաթղթի առաքումը.
3. Գրանցման գործառնությունների նախագծումը և մատուցումը (առաջնային գրասենյակի հաճախորդների սպասարկման համապարփակ ծառայությունների գործառնությունները՝ նախնական գրանցումից մինչև փաստաթղթի թողարկումը (առաքումը) քաղաքացուն, այդ թվում՝ անհրաժեշտ բոլոր ռեսուրսները և աջակցող գործընթացները).
4. Անհատականացման գործառնությունների նախագծումը և մատուցումը (համապարփակ սպասարկումը՝ անհատականացման պահանջից մինչև փաստաթղթի առաքումը քաղաքացուն, այդ թվում՝ անհրաժեշտ բոլոր ռեսուրսները, աջակցող գործընթացները).
5. Ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերի ձևանմուշների նախագծման, արտադրության և մատակարարման (լոգիստիկա) գործառնություններ.

Պայմանագրի շրջանակում անձնագրերի և նույնականացման քարտերի թողարկման հետ կապված ծայրից ծայր կառավարվող ծառայությունների ավելի մանրամասն բացվածքը տրվում է ստորև Աղյուսակ 3-ում:

Ծառայություն մատուցողից ակնկալվում է լիակատար ծայրից ծայր պատասխանատվության ստանձնում գործառնությունների համար (կոնկրետ ակնկալիքն ընդգծված է սույն գլխում)՝ հավաստիանալով, որ կենսաչափական անձնագրերը և նույնականացման քարտերը հասանելի են Հայաստանի քաղաքացիների և օտարերկրացիների համար՝ ԾՄԴ-ին և սույն փաստաթղթում նշված տեխնիկական պահանջներին համապատասխան, եթե նույնիսկ կոնկրետ գործընթացը կամ գործառույթը նշված չէ ստորև ներկայացված ցանկում:

Գործընթացների և գործառույթների ցանկը պետք է ամբողջապես լրացվի և նկարագրվի «2.6.1. Նախագծմանը և կատարմանը ներկայացվող պահանջները» գլխում նկարագրված «Գործընթացի ձեռնարկ և գործառնական ընթացակարգեր» փաստաթուղթը կազմելիս.

Աղյուսակ 3. Ծառայություն մատուցողի դերերը և պատասխանատվությունները

N	Ծառայություններ մատուցողի դերերը և պատասխանատվությունները
1.	Գրանցման ծառայություններ
1.1.	Հաճախորդների առաջնային գրասենյակի համապարփակ սպասարկման ծառայությունները՝ կապված ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերի թողարկման, այդ թվում՝ կենսաչափական տվյալների գրանցման, դիմումների մշակման, քաղաքացիներին փաստաթղթերի տրամադրման (հանձնման), որակավորված էլ. ստորագրության գրանցման մարմնի գործառույթների, հաճախորդների աջակցման և տեխնիկական սպասարկման կենտրոնի գործառնությունների հետ, որոնք կապված են փաստաթղթի կենսափուլի հետ:
1.2.	Հաճախորդների տվյալների և ինքնասպասարկման համակարգի, այդ թվում՝ ժամերի ամրագրման համակարգի նախագծում, իրականացում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
1.3.	Վճարումների գանձման համակարգի նախագծում, իրականացում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
1.4.	Հերթագրման համակարգի նախագծում, իրականացում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
1.5.	Փաստաթղթի կենսափուլի իրադարձությունների, այդ թվում՝ PIN-ի կառավարում
1.6.	PIN-ի փոխարինման համակարգի նախագծում, իրականացում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
1.7.	Փաստաթղթերի գրանցման և թողարկման համակարգի նախագծում, իրականացում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
1.8.	Գրանցման կենտրոնների նախագծում, շինարարություն/վերանորոգում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
1.9.	Գրանցման կենտրոններում, անհատականացման կենտրոնում և տվյալների կենտրոնում և վթարային վերականգնման հանգույցում (բացառությամբ օտարերկրյա առաքելությունների և ԱԳՆ-ի տարածքների) համարժեք և հուսալի ինտերնետային կապի ապահովում, բավարար Ծառայությունների և Գործառնությունների իրականացման համար, և այդ կապի պահպանում Ծրագրի գործողության ընթացքում
1.10.	Սպասարկման սենյակային տարածքների նախագծում, շինարարություն/վերանորոգում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
1.11.	Գրանցման ծառայությունների համար մասնավոր ամպի նախագծում, իրականացում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
1.12.	Համապատասխանության ապահովում
1.13.	Պատվիրատուին խորհրդատվության տրամադրում ՀԿ-ի գործընթացի արդյունավետության բարելավման և (կամ) նոր գործառույթների վերաբերյալ (օրինակ՝ վեբինգի հավաստման գործընթացի արդյունավետության բարելավում)
1.14.	Գրանցման մասին հաղորդում Պատվիրատուին
2.	Անհատականացման ծառայություններ
2.1.	Նյութատեխնիկական ապահովման և անհատականացման (արտադրության) համապարփակ գործառնություններ
2.2.	Անհատականացման կենտրոնների նախագծում, շինարարություն/վերանորոգում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
2.3.	Փաստաթղթերի անհատականացման համակարգի նախագծում, իրականացում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
2.4.	Սպասարկման սենյակային տարածքների նախագծում, շինարարություն/վերականգնում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
2.5.	Անհատականացման ծառայությունների համար մասնավոր ամպի նախագծում, իրականացում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
2.6.	ԻԿԱՕ-ի ՀԲԵ-ի համակարգի նախագծում, իրականացում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
2.7.	PIN համակարգի նախագծում, իրականացում և շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
2.8.	Համապատասխանության ապահովում
2.9.	Պատվիրատուին խորհրդատվության տրամադրում ՀԿ-ի գործընթացի արդյունավետության բարելավման և (կամ) նոր գործառույթների վերաբերյալ (օրինակ՝ մասնակցություն ԻԿԱՕ կազմակերպությանը)

2.10.	Անհատականացման մասին հաղորդում Պատվիրատուին
N	Ծառայություններ մատուցողի դերերը և պատասխանատվությունները
3.	Ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերի բլանկների արտադրություն
3.1	Մշակել վերջնական կենսաչափական անձնագրի էսթետիկ դիզայն, հաշվի առնելով Պատվիրատուի կարծիքը
3.2	Մշակել վերջնական նույնականացման քարտի էսթետիկ դիզայն, հաշվի առնելով Պատվիրատուի կարծիքը
3.3.	Նույնականացման քարտերի բլանկների արտադրություն և մատակարարում
3.4.	Անձնագրերի բլանկների արտադրություն և մատակարարում
3.5.	Միջանկյալ ծրագրային ապահովման նախագծում, իրականացում, շահագործում և տեխնիկական սպասարկում (շարունակական մատուցում)
3.6.	Լոգիստիկա գործառնություններ
3.7.	Համապատասխանության հավաստում
3.8.	Արտադրության մասին հաշվետվություն Պատվիրատուին

Ստորև տրվում են այն դերերը և պատասխանատվությունները, ինչպես նաև գործառնությունները, որոնք ակնկալվում է պահպանել Պատվիրատուի կողմում.

Աղյուսակ 4. Պատվիրատուի դերերն ու պատասխանատվությունները

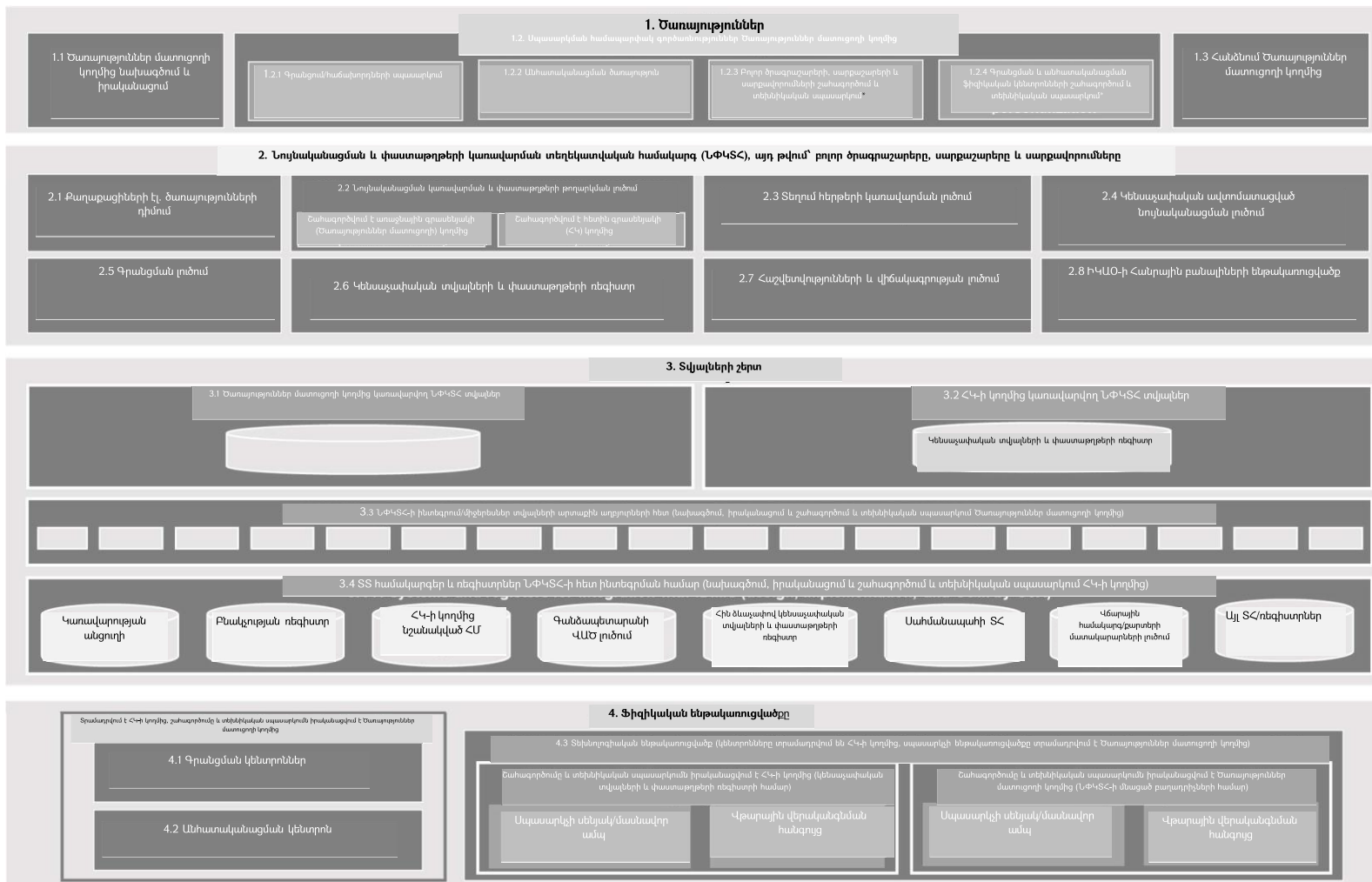
N	Պատվիրատուի դերերն ու պատասխանատվությունները
1.	Անձնագրերի և նույնականացման քարտերի սպասարկման համար անհրաժեշտ՝ Կառավարության կողմից կառավարվող տեղեկատվական համակարգերի կամ ռեգիստրների հետ ինտեգրման միջերեսների նախագծում, մշակում և իրականացում, շահագործում և տեխնիկական սպասարկում:
2.	Անձնագրերի և նույնականացման քարտերի սպասարկման համար անհրաժեշտ՝ բնակչության ռեգիստրի և դրա ինտեգրման միջերեսների նախագծում, մշակում և իրականացում, շահագործում և տեխնիկական սպասարկում
3.	Անձնագրերի և նույնականացման քարտերի սպասարկման համար անհրաժեշտ՝ պատմական (ժառանգական) կենսաչափական տվյալների, փաստաթղթերի ռեգիստրի և դրա ինտեգրման միջերեսների շահագործում, տեխնիկական սպասարկում և/կամ տվյալների պատրաստում միգրացիայի համար: Ծանոթագրություն. Ծառայությունների մատակարարը կարող է ընտրել՝ կիրառել ինտեգրացիոն միջերես ՆՓԿՏՀ -ի, կենսաչափական և փաստաթղթերի ռեգիստրի միջև, կամ ժառանգության ռեգիստրից տվյալները փոխանցել նոր կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստր:
4.	Անձնագրերի և նույնականացման քարտերի սպասարկման համար անհրաժեշտ՝ նոր կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրի (ՆՓԿՏՀ-ի բաղադրիչներից մեկը) և դրա ինտեգրման միջերեսի շահագործում և տեխնիկական սպասարկում (այնուամենայնիվ, Ծառայություններ մատուցողը, ըստ ՀԿ-ի կոնկրետ պահանջի, Պայմանագրի գործողության ժամկետի ընթացքում կմատուցի համապատասխան SS ենթակառուցվածքի տեխնիկական սպասարկման ծառայություններ): Ծանոթագրություն. Կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրը (ՆՓԿՏՀ-ի բաղադրիչներից մեկը) պետք է հանձնվի Պատվիրատուին (ի տարբերություն ՆՓԿՏՀ-ի այլ բաղադրիչների) իրականացումից անմիջապես հետո:
5.	Անհատականացման կենտրոնների նախապատրաստում և վերահսկողություն, ներառելով, սակայն չսահմանափակվելով, մուտքի իրավունքը, աուդիտի իրավունքը և կենտրոններում իրականացվող գործունեության հետ կապված ցանկացած տվյալների կամ տեղեկատվության հասանելիությունը (այնուամենայնիվ, Ծառայություններ մատուցողը կստանձնի կենտրոնների պայմանները Տեխնիկական պահանջներին համապատասխան թարմացնելու և սպասարկելու պատասխանատվություն):

6.	Անձնագրերի և նույնականացման քարտերի հետ կապված ծառայությունների համար տվյալների կենտրոնի տարածքների ապահովում և վերահսկողություն (այնուամենայնիվ, Ծառայություն Մատուցողը կստանձնի կենտրոնների պայմանները Տեխնիկական Պահանջներին համապատասխան թարմացնելու և սպասարկելու պատասխանատվություն): Ծանոթագրություն. Անհրաժեշտ կլինի ՆՓԿՏՀ-ի բոլոր բաղադրիչները տեղադրել ՀԿ-ի կողմից տրամադրված՝ տվյալների կենտրոնի գտնվելու վայրում, սակայն այդ տվյալների կենտրոնի շահագործումը կկառավարվի Ծառայություն Մատուցողի կողմից (բացառությամբ կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրի տվյալների շտեմարանների): Անկախ տվյալների կենտրոնի գտնվելու վայրից կամ նրանից, թե ով է ստանձնում շահագործման համար պատասխանատվությունը, անհրաժեշտ բոլոր ծրագրաշարերը և սարքաշարերը պետք է տրամադրվեն Ծառայություններ մատուցողի կողմից:
7.	Անձնագրերի և նույնականացման քարտերի հետ կապված ծառայությունների համար վթարային վերականգնման տարածքների ապահովում և վերահսկողություն (այնուամենայնիվ, Ծառայություններ մատուցողը կստանձնի կենտրոնների պայմանները Տեխնիկական պահանջներին համապատասխան թարմացնելու և սպասարկելու պատասխանատվություն):
8.	ՀԿ-ն շարունակում է պատասխանատու մնալ այն օբյեկտների փակման համար, որոնք այլևս չեն օգտագործվելու անձնագրերի և նույնականացման քարտերի հետ կապված ծառայությունների համար (վարձակալության դադարեցում (եթե կիրառելի է), դռան վրա նոր օբյեկտների վերաբերյալ ուղղորդումներ և այլն):
9.	Իսկորոշման և էլ. ստորագրությունների համար նույնականացման քարտերի հավաստագրերի նախապատրաստում և համապատասխանության ստուգում, այդ թվում՝ դրա մատակարարի ընտրություն, կառավարում և հսկողություն (ՀԿ-ի կողմից նշանակված ՀՄ)
10.	Հետին գրասենյակի գրանցման հետևյալ գործառնությունների գործառնություններ (ՆՓԿՏՀ համակարգում հասանելիության իրավունքների միջոցով) Ծառայություններ մատուցողի կողմից.
10.1	Ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթի տրամադրում (դիմումի հաստատում) այն բանից հետո, երբ առաջնային գրասենյակի աշխատողները ներկայացնում են ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթուղթ ստանալու ստուգված և իրավասու դիմումներ
10.2	Կենսաչափական ստուգում և (կամ) գնահատում այն դեպքերում, երբ դիմողի ինքնությունը չի կարող արժանահավատորեն ստուգվել առաջնային գրասենյակի աշխատողին հասանելի տվյալների միջոցով
10.3	ՀԿ-ի բոլոր օգտվողների մուտքի իրավունքների կառավարում (սակայն, նույնականացման և մուտքի կառավարման ՆՄԿ ՏՏ լուծումների նախագծումը, մշակումը և իրականացումը, տեխնիկական սպասարկումը և շահագործումն իրականացվում են Ծառայություններ մատուցողի կողմից)
11.	Վեճերի լուծում, եթե Ծառայություններ մատուցողը որպես կապի առաջնային կետ չի կարող լուծել հաճախորդի բողոքները
12.	Անհատականացված փաստաթղթերի փոխադրում օտարերկրյա առաքելություններ
13.	Օտարերկրյա առաքելություններում և ԱԳՆ-ի՝ Երևանում գտնվող տարածքներում գրանցման ծառայությունների գործառնություններ, այդ թվում՝ անհրաժեշտ սարքաշարերի և ծրագրաշարերի, ԱԳՆ-ի տարածքներում տեղադրված ֆիզիկական և ցանցային ենթակառուցվածքի շահագործում, ներառյալ բոլոր բարելավումները, վերակառուցման աշխատանքները կամ տարածքի պահպանումը (այնուամենայնիվ, Ծառայություններ մատուցողն ըստ ԱԳՆ-ի պահանջի և համաձայնեցված ԾՄՊ-ների կիրականացնի ՏՏ ենթակառուցվածքի տեխնիկական սպասարկում)
14.	Մասնակցություն Հանրային բանալիների տեղեկատվին (կազմակերպչական դեր)
15.	ԻԿԱՕ-ի բանալիների տեղադրում այն կենսաչափական անձնագրերի համար, որոնք տրամադրվել են մինչև Պայմանագրի կնքումը, բանալիների համաօգտագործում ԻԿԱՕ-ի հանրային տեղեկատվի հետ
16.	Նախնական տվյալներ տրամադրել կենսաչափական անձնագրերի արտաքին դիզայնի վերաբերյալ, աշխատել Ծառայություն մատուցողի հետ համատեղ՝ վերջնական արտաքին դիզայնը համապատասխանեցնելու համար
17.	Նախնական տվյալներ տրամադրել նույնականացման քարտերի արտաքին դիզայնի վերաբերյալ, աշխատել Ծառայություն մատուցողի հետ համատեղ՝ վերջնական արտաքին դիզայնը համապատասխանեցնելու համար:

18.	ՀԿ-ն անհատականացման կենտրոնները կդասակարգի որպես «հատուկ կարևորության տարածք» և կապահովի դրանց շուրջօրյա (օրական քսանչորս ժամ) արտաքին պահպանությունը Հայաստանի ոստիկանության կողմից
19.	ՀԿ-ն կապահովի գրանցման կենտրոնների շուրջօրյա (օրական քսանչորս ժամ) արտաքին պահպանությունը Հայաստանի ոստիկանության կողմից
20.	Համապատասխանության հսկողություն, այդ թվում՝ հասանելիություն և տեղեկատվական համակարգի օգտագործողի իրավունքների, անվտանգության կառավարման միջոցների և գրանցամատյանների տվյալների աուդիտի իրավունք
21.	Համագործակցել Ծառայություններ մատուցողի հետ, փոխանցել ներկայիս գործառնությունների վերաբերյալ գիտելիքները, պլանավորման և նախագծման փաստաթղթերը համապատասխանեցնելիս հանդես գալ որպես գործընկեր

Կարևոր ծանոթագրություն. դերերի և պատասխանատվությունների բաժանումը պետք է կատարվի Տեղեկատվական համակարգերի կառավարման խորհրդի 2022 թվականի դեկտեմբերի 27-ի նիստի թիվ 05/2022 արձանագրությանը (Հավելված 4. Անվտանգության նվազագույն սկզբունքներ) համապատասխան: Սույն մրցույթում առկա ծառայությունների նկարագրության հետ հակասության դեպքում արձանագրային որոշումը գերակայում է:

Ստորև կոնցեպտուալ դիագրամով տրվում է սույն Մրցույթի շրջանակի նկարագիրը:



* Բացառությամբ կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրի

Նկար 1. Սույն Մ րցույթի շրջանակի կոնցեպտուալ դիագրամ

Հաջորդ «2. Տեխնիկական պահանջները» գլխում ներկայացված են սույն մրցույթի շրջանակում առկա նվազագույն պահանջները: Ստորև ներկայացված աղյուսակում ամփոփվում է հաջորդ գլխի կառուցվածքը.

N	Գլուխը	Գլխի կարգավորման առարկան
2.1.	Կիրառելի ստանդարտները և նորմատիվային փաստաթղթերը	Ներկայացնում է այն պարտադիր ստանդարտների և նորմատիվ ակտերը, որոնք Ծառայություններ մատուցողը պետք է պահպանի և հետևի դրանց:
2.2.	Ֆիզիկական ենթակառուցվածքին ներկայացվող պահանջները	Ներկայացնում է ֆիզիկական ենթակառուցվածքին ներկայացվող այն պահանջները, որոնց նախագծման, իրականացման և շահագործման և տեխնիկական սպասարկման ծառայությունների համար պատասխանատու է Ծառայություններ մատուցողը:
2.2.1.	Գրանցման կենտրոններին ներկայացվող պահանջները	
2.2.2.	Անհատականացման կենտրոններին ներկայացվող պահանջները	
2.2.3.	Տեխնոլոգիական ենթակառուցվածքին ներկայացվող պահանջները	
2.3.	Ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերին ներկայացվող պահանջները	Ներկայացնում է ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերին ներկայացվող այն պահանջները, որոնք Ծառայություններ մատուցողը պետք է կատարի և հետևի դրանց Մրցույթի շրջանակներում:
2.3.1.	Փաստաթղթերի բլանկների արտադրություն	
2.3.2.	Նույնականացման քարտի մասնագրեր	
2.3.3.	Անձնագրերի մասնագրեր	
2.3.4.	Նմուշային և փորձնական փաստաթղթեր	
2.3.5.	Նույնականացման քարտերի չիպի և ՕՀ-ի մասնագրերը	
2.3.6.	Անձնագրերի չիպի և ՕՀ-ի մասնագրերը	
2.3.7.	Նույնականացման քարտի միջանկյալ ծրագրային ապահովում	
2.4.	Նույնականացման և փաստաթղթերի կառավարման տեղեկատվական համակարգին (ՆՓԿՏՀ) ներկայացվող պահանջները	Ներկայացնում է Նույնականացման և փաստաթղթերի կառավարման տեղեկատվական համակարգին (ՆՓԿՏՀ) և դրա ֆունկցիոնալ այն ոլորտներին ներկայացվող ֆունկցիոնալ և ոչ ֆունկցիոնալ պահանջները, որոնք Ծառայություններ մատուցողը պետք է նախագծի, իրականացնի և մատուցի շահագործման և տեխնիկական սպասարկման ծառայություններ:
2.4.1.	ՆՓԿՏՀ-ին ներկայացվող ոչ ֆունկցիոնալ պահանջները	
2.4.2.	ՆՓԿՏՀ-ին ներկայացվող ֆունկցիոնալ պահանջները	
2.5.	Ծառայությունների մակարդակի մասին պայմանագրի ԿԱՑ-երը	Ներկայացնում է ծառայությունների մակարդակի մասին պայմանագրի ԿԱՑ-երը և դրանց այն արժեքները, որոնք Ծառայություններ մատուցողից կպահանջվի կատարել և հետևել դրանց Մրցույթի շրջանակներում:
2.6.	Պահանջված ծառայություններին ներկայացվող պահանջները	Ներկայացնում է ծրագրի նախագծման և իրականացման փուլին ներկայացվող պահանջները (այդ թվում՝ ժամկետները, փաստաթղթավորումը և այլն)
2.6.1.	Նախագծմանը և իրականացմանը ներկայացվող պահանջները	

2.6.2.	Սպասարկման համապարփակ գործառնություններին ներկայացվող պահանջները	Ներկայացնում է Մրցույթի գործառնական փուլի ընթացքում գործառնություններին ներկայացվող պահանջները:
2.6.3.	Հետփոխանցմանը ներկայացվող պահանջները	Ներկայացնում է ծրագրի հանձնման փուլին ներկայացվող պահանջները (այդ թվում՝ ժամկետները, փաստաթղթավորումը, լիցենզավորումը, երաշխիքային ծառայությունները և այլն)
2.6.4.	Հատուկ դրույթներ կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրի նախագծման, իրականացման և հանձնման վերաբերյալ	Ներկայացնում է հատուկ դրույթներ/պահանջներ կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրի նախագծման, իրականացման և հանձնման վերաբերյալ, քանի որ այդ լուծումը ՀԿ-ին կհանձնվի անմիջապես հաջող իրականացումից հետո: Հետևաբար պետք է նշվեն ելքային ժամանակի ավելի շատ արդյունքներ

2. ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

2.1. Կիրառելի ստանդարտները և նորմատիվային փաստաթղթերը

2.1.1. Ընդհանուր պահանջները

1) Եթե նույն առարկայի համար պահանջներ են սահմանվում մի քանի ստանդարտներով, ապա գերակայում է ավելի բարձր կամ խիստ պահանջներ ունեցող ստանդարտը:

2) Եթե նույն առարկայի համար մի քանի ստանդարտներով սահմանվում են անհամատեղելի պահանջներ, ապա Պատվիրատուն իրավասու է իր հայեցողությամբ ընտրելու այն ստանդարտը, որը պետք է պահպանել:

3) Պայմանագրային փաստաթղթերում նշված պահանջների և ստորև բերված օրենսդրական ակտերից և դրանց հիման վրա հրապարակված տեխնիկական նկարագրությունների կարգավորումից բխող պահանջների միջև տարբերության առկայության դեպքում գերակայում են օրենսդրական ակտերից բխող պահանջները, սակայն պայմանագրային փաստաթղթերի պայմանները հնարավորինս պահպանվում են:

4) Այդ բոլոր կիրառելի ստանդարտների պահանջները պետք է կատարվեն, իսկ պահանջվելու դեպքում պետք է ներկայացվեն պահանջների կատարման ապացույցներ:

5) Առաջարկության մեջ մանրամասն նկարագրված բոլոր պահանջները պարտադիր են, եթե, իհարկե, հատուկ նշված չէ, որ նշված պահանջը պարտադիր չէ: Ոչ պարտադիր պահանջները կգնահատվեն և կհաշվարկվեն գնահատման միավորի մեջ, սակայն կարող են չկատարվել, եթե նշված չեն Ծառայություն մատուցողի առաջարկում:

2.1.2. Օրենքները և կանոնակարգերը

- Քաղաքացիական օրենսգիրք՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=165457>
- «Դիվանագիտական ծառայության մասին» ՀՀ օրենք
- ՀՀ արտաքին գործերի նախարարի 2010 թ. դեկտեմբերի 29-ի N 2/757-Ն հրաման
- ՀՀ արտաքին գործերի նախարարի 2008 թ. դեկտեմբերի 30-ի N 2/1683-Ն հրաման
- «Ինտերնետով հրապարակային և անհատական ծանուցման մասին» ՀՀ օրենք՝
<https://www.arlis.am/documentview.aspx?docID=87385>
- «Էլեկտրոնային փաստաթղթի և էլեկտրոնային թվային ստորագրության մասին» ՀՀ օրենք՝
<https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=120911>
- «Նույնականացման քարտերի մասին» ՀՀ օրենք՝
<https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=158650>
- «Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենք՝
<https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=132745>
- «Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացու անձնագրի մասին» ՀՀ օրենք՝
<https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=164946>
- «Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիության մասին» ՀՀ օրենք՝
<https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=166137>
- «Օտարերկրացիների մասին» ՀՀ օրենք՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=166247>

- «Բնակչության պետական ռեգիստրի մասին» ՀՀ օրենք՝
<https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=120904>
- «Հանրային ծառայությունների համարանիշի մասին» ՀՀ օրենք՝
<https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=144992>
- ՀՀ կառավարության 2022թ. ապրիլի 28-ի «Հայաստանի Հանրապետության պետություն-մասնավոր գործընկերության պայմանական և ուղղակի պարտավորությունների թույլատրելի սահմանաչափ սահմանելու մասին» N 585-Ն որոշում՝
<https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docID=162421>
- ՀՀ կառավարության 2015 թ. օգոստոսի 31-ի «Պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից էլեկտրոնային ծառայությունների մատուցման կամ գործողությունների կատարման համար օգտագործվող էլեկտրոնային համակարգերի անվտանգության, փոխգործելիության և տեխնիկական ընդհանուր պահանջները սահմանելու մասին» N 1093-Ն որոշում՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=152169>
- ՀՀ կառավարության 2019թ. դեկտեմբերի 19-ի «Էլեկտրոնային տեղեկատվական համակարգի միջոցով անձնական տվյալների փոխանցման կարգը հաստատելու և Հայաստանի Հանրապետության կառավարության 2017թ. փետրվարի 16-ի N 192-Ն որոշումն ուժը կորցրած ճանաչելու մասին» N 1849-Ն որոշում՝
<https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=137681>
- ՀՀ կառավարության 2005թ. օգոստոսի 4-ի «Էլեկտրոնային թվային ստորագրության հավաստագրման կենտրոնների հավատարմագրման կարգը հաստատելու մասին» N 1596-Ն որոշում՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=47158>
- ՀՀ կառավարության 2017թ. մայիսի 25-ի «Պետական մարմիններում էլեկտրոնային փաստաթղթերի և էլեկտրոնային թվային ստորագրությունների կիրառման կարգը սահմանելու, էլեկտրոնային թվային ստորագրության կիրառմամբ պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից մատուցվող ծառայությունները կամ գործողություններն էլեկտրոնային ձևով ձեռք բերելիս շահագործվող էլեկտրոնային համակարգերի տեխնիկական ընդհանուր պահանջները սահմանելու և Հայաստանի Հանրապետության կառավարության 2005թ. N 1595-Ն որոշումն ուժը կորցրած ճանաչելու մասին» N 572-Ն որոշում՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=161330>
- ՀՀ կառավարության 2014թ. փետրվարի 20-ի «Լիազոր մարմին և օպերատոր ճանաչելու մասին» N 217-Ա որոշում՝ <https://e-gov.am/gov-decrees/item/24021/>
- ՀՀ կառավարության 2014թ. մարտի 27-ի «Սոցիալական փաթեթի շահառուների, ինչպես նաև պետության կողմից երաշխավորված անվճար և արտոնյալ պայմաններով առողջության առաջնային պահպանման և նեղ մասնագիտական ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունների աշխատողների՝ պետության կողմից երաշխավորված անվճար և արտոնյալ պայմաններով բժշկական օգնության և սպասարկման կազմակերպման ու ֆինանսավորման կարգը, նրանց՝ պետության կողմից երաշխավորված անվճար և արտոնյալ բժշկական օգնության ու սպասարկման ծառայությունների փաթեթը, փաթեթի հասանելիության նպատակով էլեկտրոնային շտեմարանների ձևավորման ու վարման կարգը, ինչպես նաև Հայաստանի Հանրապետության առողջապահության նախարարության և ապահովագրության ծառայություններ մատուցող ընկերությունների միջև կնքվող պայմանագրի օրինակելի ձևը հաստատելու մասին» N 375-Ն որոշում՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=157369>

- ՀՀ կառավարության 2005թ. օգոստոսի 4-ի «Էլեկտրոնային թվային ստորագրության հավաստագրման կենտրոնների հավատարմագրումն իրականացնող Հայաստանի Հանրապետության կառավարության լիազոր մարմին հաստատելու մասին» N 1594-Ն որոշում՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=136335>
- ՀՀ կառավարության 2005թ. օգոստոսի 4-ի «Էլեկտրոնային թվային ստորագրության հավաստագրման կենտրոնների հավատարմագրման կարգը հաստատելու մասին» N 1596-Ն որոշում՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=47158>
- ՀՀ կառավարության 2005թ. օգոստոսի 4-ի «Էլեկտրոնային թվային ստորագրության հավատարմագրված հավաստագրման կենտրոնների մատյանը (ռեգիստրը) վարելու կարգը հաստատելու մասին» N 1597-Ն որոշում՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=47159>
- ՀՀ կառավարության 2008թ. հունվարի 25-ի «Էլեկտրոնային թվային ստորագրության հավաստագրման կենտրոնների հավատարմագրման համար դրանց կողմից մատուցվող ծառայություններին առաջադրվող տեխնիկական չափանիշները հաստատելու մասին» N 116-Ն որոշում՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=42747>
- ՀՀ կառավարության 2018թ. մարտի 1-ի «Նույնականացման քարտում զետեղվող էլեկտրոնային թվային ստորագրության հավաստագրերի թողարկումից բացի այլ տեսակի նյութական կրիչներում զետեղված էլեկտրոնային թվային ստորագրության հավաստագրերի թողարկման և տրամադրման կարգը սահմանելու մասին» N 285-Ն որոշում՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=120696>
- ՀՀ կառավարության 2023թ. փետրվարի 9-ի «Հանրային ներդրումային ծրագրերի վերհանման, մշակման, գնահատման և առաջնահերթությունների որոշման կարգը հաստատելու մասին» N 175-Ն որոշում՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docID=174111>
- «Պետություն-մասնավոր գործընկերության մասին» ՀՕ-113-Ն օրենք՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=154385>
- ՀՀ կառավարության 2022թ. հուլիսի 28-ի «Պետություն-մասնավոր գործընկերության ընթացակարգը, պետություն-մասնավոր գործընկերության ծրագրերի վերաբերյալ տվյալների բազայի ստեղծման և կառավարման կարգը հաստատելու, պետություն-մասնավոր գործընկերության ծրագրերի շրջանակում մատուցվող հանրային ծառայությունների ոլորտները, պետություն-մասնավոր գործընկերության ստորաբաժանումը, պետություն-մասնավոր գործընկերության ծրագրի իրականացման վերաբերյալ հաշվետվության ձևը և ներկայացման ժամկետը սահմանելու և Հայաստանի Հանրապետության կառավարության 2012թ. սեպտեմբերի 20-ի N 1241-Ն որոշումն ուժը կորցրած ճանաչելու մասին» N 1183-Ն որոշում՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docID=166779>
- Տեղեկատվական համակարգերի կառավարման խորհրդի 2022թ. դեկտեմբերի 27-ի թիվ 05/2022 արձանագրություն

2.1.3. Ընդհանուր ստանդարտները և նորմատիվային փաստաթղթերը

- ՏՊԸԿ. «Անձնական տվյալների մշակման մասով ֆիզիկական անձանց պաշտպանության և այդ տվյալների ազատ տեղաշարժի, ինչպես նաև 95/46/ԵՀ հրահանգը («Տվյալների պաշտպանության ընդհանուր կանոնակարգ») ուժը կորցրած ճանաչելու մասին» Եվրոպական պառլամենտի և Խորհրդի 2016 թվականի ապրիլի 27-ի

- 2016/679 կանոնակարգ (ԵՄ)
- ՀՄՄ-Ռ BT.601 /BT.709 հանձնարարական
- Վճարային քարտերի արդյունաբերություն (ՎՔԱ), Քարտերի արտադրություն և ապահովում (ՔԱԱ). Ֆիզիկական անվտանգությանը ներկայացվող պահանջները, տարբերակ 2.0, 2016 թվականի դեկտեմբեր (պահանջվում է համապատասխանություն)
- Վճարային քարտերի արդյունաբերություն (ՎՔԱ), Քարտերի արտադրություն և ապահովում (ՔԱԱ). Տրամաբանական անվտանգությանը ներկայացվող պահանջները, տարբերակ 2.0, 2016 թվականի դեկտեմբեր (պահանջվում է համապատասխանություն)
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 2859-1:1999 Ըստ հատկանիշների ստուգման համար նմուշառման ընթացակարգերը. Մաս 1. Ընդունելի որակի մակարդակով (ԸՈՍ) ինդեքսավորված նմուշառման սխեմաները՝ ըստ խմբաքանակի հաջորդական ստուգման
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 7810. Նույնականացման քարտեր. Ֆիզիկական հատկանիշները
- ՀՍԵԻ SU 119 461 տարբերակ 1.1.1 (այնքանով, որքանով վերաբերելի է տրաստային ծառայությունների գրանցման և կենսափուլային ծառայությունների համար)
- Թիվ 1999/93/ԵՀ հրահանգն ուժը կորցրած ճանաչող՝ «Էլեկտրոնային նույնականացման և ներքին շուկայում էլեկտրոնային գործարքների համար տրաստային ծառայությունների մասին» ԵՎՐՈՊԱԿԱՆ ՊԱՌԼԱՄԵՆՏԻ ԵՎ ԽՈՐՀՐԴԻ 2014 թվականի հուլիսի 23-ի թիվ 910/2014 կանոնակարգը (ԵՄ) և դրան հաջորդող իրավական ակտերը՝
- http://eurlex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=OJ%3AJOL_2014_257_R_0002
- RFC6960. X.509 Համացանցային հանրային բանալիների ենթակառուցվածք. Առցանց վկայագրի կարգավիճակի հաղորդակարգ — ԱՎԿՀ՝ <https://tools.ietf.org/html/rfc6960>
- RFC 2119. RFC-ներում օգտագործվող բանալի բառերը՝ պահանջի մակարդակները նշելու համար՝ <https://tools.ietf.org/html/rfc2119>
- RFC 3280. X.509 հանրային բանալիների ենթակառուցվածքի համացանցային վկայագիր և վկայագրի չեղարկման ցանկ (ՎԶՑ)
- Պրոֆիլ՝ <https://www.ietf.org/rfc/rfc3280.txt>
- RFC 4511. Տեղեկատվի պարզեցված մատչելիություն

2.1.4. Կոնտակտային միջերես

- ԻՍՕ/ԻԷԿ 7816-1. Նույնականացման քարտեր. Ինտեգրալ միկրոսխեմայով (միկրոսխեմաներով) քարտեր՝ կոնտակտներով. Մաս 1. Ֆիզիկական բնութագրեր,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 7816-2. Նույնականացման քարտեր. Ինտեգրալ միկրոսխեմայով (միկրոսխեմաներով) քարտեր՝ կոնտակտներով. Մաս 1. Կոնտակտներով քարտեր. Կոնտակտների չափսերը և գտնվելու վայրը,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 7816-3. Նույնականացման քարտեր. Ինտեգրալ միկրոսխեմայով (միկրոսխեմաներով) քարտեր՝ կոնտակտներով. Մաս 3. Էլեկտրոնիկայի, ազդանշանների

- ու փոխանցման հաղորդակարգեր,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 7816-4, Նույնականացման քարտեր. Ինտեգրալ միկրոսխեմայով (միկրոսխեմաներով) քարտեր՝ կոնտակտներով. Մաս 4.
- Փոխանակման կազմակերպումը, անվտանգությունը և հրահանգները,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 7816-5. Նույնականացման քարտեր. Ինտեգրալ միկրոսխեմայով (միկրոսխեմաներով) քարտեր՝ կոնտակտներով. Մաս 5. Դիմումների նույնականացուցիչների գրանցման ընթացակարգը,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 10373. «Նույնականացման քարտեր. Փորձարկման մեթոդները»

2.1.5. Անկոնտակտ միջերես

- ԻՍՕ/ԻԷԿ 14443-1, Նույնականացման քարտեր. Անկոնտակտ ինտեգրալ միկրոսխեմայով (միկրոսխեմաներով) քարտեր. Գործողության փոքր շառավղով քարտեր. Մաս 1. Ֆիզիկական բնութագրեր,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 14443-2, Նույնականացման քարտեր. Անկոնտակտ ինտեգրալ միկրոսխեմայով (միկրոսխեմաներով) քարտեր. Գործողության փոքր շառավղով քարտեր. Մաս 2. Ռադիոհաճախականության սնուցման և ազդանշանի միջերես,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 14443-3, Նույնականացման քարտեր. Անկոնտակտ ինտեգրալ միկրոսխեմայով (միկրոսխեմաներով) քարտեր. Գործողության փոքր շառավղով քարտեր. Մաս 3. Սկզբնավորում և բախումների նախագգուշացում,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 14443-4, Նույնականացման քարտեր. Անկոնտակտ ինտեգրալ միկրոսխեմայով (միկրոսխեմաներով) քարտեր. Գործողության փոքր շառավղով քարտեր. Մաս 4. Փոխանցման հաղորդակարգ,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 15408-1. «Տեղեկատվական տեխնոլոգիա. Անվտանգության տեխնիկաներ. SS անվտանգության գնահատման չափորոշիչներ. Մաս 1. Ներածություն և ընդհանուր մոդել»,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 15408-2. «Տեղեկատվական տեխնոլոգիա. Անվտանգության տեխնիկաներ. SS անվտանգության գնահատման չափորոշիչներ. Մաս 2. Անվտանգությանը ներկայացվող ֆունկցիոնալ պահանջներ JTC1/SC27,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 15408-3. «Տեղեկատվական տեխնոլոգիա. Անվտանգության տեխնիկաներ. SS անվտանգության գնահատման չափորոշիչներ. Մաս 3. Անվտանգության ապահովմանը ներկայացվող պահանջներ,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ 27001:2013 Տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ. Անվտանգության տեխնիկաներ. Տեղեկատվական անվտանգության կառավարման համակարգեր. Պահանջներ»,
- ԻՍՕ/ԻԷԿ CD 24789-2. Նույնականացման քարտեր. Քարտերի ծառայության ժամկետը. Մաս 2. Գնահատման մեթոդները,
- Տեղեկատվական տեխնոլոգիայի անվտանգության գնահատման ընդհանուր չափորոշիչները, տարբերակ 3.1, Վերանայում 4, 2012 թվականի սեպտեմբեր,
- <https://www.commoncriteriaportal.org/files/ccfiles/CEMV3.1R4.pdf>
- ԻԿԱՕ-ի 9303 փաստաթուղթ «Մեքենայաընթեռների ճամփորդական

- փաստաթղթեր» (Յոթերորդ հրատարակություն. 2015թ.),
- ԻԿԱՕ-ի ՏԽԽ ՄԸՃՓ/ՆՏԱԽ-ի Տեխնիկական զեկույց «Մեքենայաընթեռների ճամփորդական փաստաթղթերի կենսաչափական տեղադրում», տարբերակ 2.0,
- ԻԿԱՕ-ի ՏԽԽ ՄԸՃՓ/ՆՏԱԽ-ի Տեխնիկական զեկույց «ՀԲԵ՝ ԾՄԽ-ի միայն ընթերցման մատչում առաջարկող մեքենայաընթեռների ճամփորդական փաստաթղթերի համար», տարբերակ 1.1,
- ԻԿԱՕ-ի ՏԽԽ ՄԸՃՓ/ՆՏԱԽ-ի Տեխնիկական զեկույց «Անկոնտակտ ինտեգրալ միկրոսխեմաների կիրառումը մեքենայաընթեռների ճամփորդական փաստաթղթերի համար», տարբերակ 4.0,
- ԻԿԱՕ-ի ՏԽԽ ՄԸՃՓ/ՆՏԱԽ-ի Տեխնիկական զեկույց «ՌՀ հաղորդակարգի և հավելվածի փորձարկման ստանդարտ էլեկտրոնային անձնագրերի համար. Մաս 3», տարբերակ 2.06, 2014 թվականի մարտի 10,
- ԻԿԱՕ-ի ՏԽԽ ՄԸՃՓ/ՆՏԱԽ-ի Տեխնիկական զեկույց «Ճամփորդական փաստաթղթերի շեղումների ցանկի հրապարակում», տարբերակ 1.11, 2014 թվականի մայիսի 21,
- ԻԿԱՕ-ի 9303 փաստաթղթի լրացում. 14-րդ թողարկում, 2014 թվականի մայիսի 13,
- ԻԿԱՕ-ի ճամփորդական փաստաթղթերի մշակման և թողարկման անվտանգության գնահատման ուղեցույց, Մաս 1. «Լավագույն գործելակերպերը» տարբերակ 3.4, 2010 թվականի հունվար,
- «Անվտանգության առաջադեմ մեխանիզմներ մեքենայաընթեռների ճամփորդական փաստաթղթերի համար», ՏԱԴԳ-ի TR-03110, Մաս 1 և 3, 2012 թվականի մարտի 20, տարբերակ 2.10:

2.2. Ֆիզիկական ենթակառուցվածքին ներկայացվող պահանջները

2.2.1. Գրանցման կենտրոնների (սպասարկման կետերի) պահանջները

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
Պահանջ 1.	Հայաստանի տարածքում գործող ընդունելության օբյեկտների թիվը կսահմանի Ծառայություններ մատուցողը՝ հաշվի առնելով հետևյալ պահանջները. • Հայաստանի Հանրապետության աշխարհագրական/վարչական կենտրոններում (առնվազն 12 սպասարկման կետ) պետք է տեղակայվեն, շահագործվեն և պահպանվեն առնվազն տասներկու (12) գրանցման օբյեկտներ: • Երևանում պետք է ստեղծվի մեկ (1) կամ մինչև երեք (3) կենտրոնացված օբյեկտ (Երևանում շահագործվող օբյեկտների թիվը չի կարող գերազանցել երեքը (3)): Ներկայիս գործող գրանցման հաստատությունները բերված են Հավելված 1-ում «Տվյալներ տրված փաստաթղթերի ծավալների, գրանցման/հաճախորդների սպասարկման օբյեկտների մասին, որոնք գործում են Հայաստանում և արտասահմանյան ներկայացուցչություններում»: Ծառայություններ մատուցողները մրցութային գործընթացի ընթացքում կիրառվել են այցելել կայքեր:

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
Պահանջ 2.	Ծառայություն մատուցողի կողմից սպասարկվող ՀՀ-ում գտնվող յուրաքանչյուր անհատականացման կենտրոն պետք է վերանորոգվեն իրականացման փուլում և պահպանվեն պայմանագրի գործողության ժամանակահատվածում «Հավելված 2. Անհատականացման կենտրոնների նկարագրերին ներկայացվող պահանջներ»-ում սահմանված պահանջներին համապատասխան:
Պահանջ 3.	Պահանջվող ստանդարտներին համապատասխանեցնելու համար անհրաժեշտ սարքավորումները և կահույքը պետք է մատակարարվեն Ծառայություն Մատուցողի կողմից:
Պահանջ 4.	Գրանցման կենտրոնները կգործեն որպես Գրանցող մարմիններ որակավորված էլ. ստորագրության համար: Պահանջվում է համապատասխանություն էլ. ՆՀՏԾ-ի կիրառելի կանոնակարգին և ՀՍԵԻ SU 119 461 V1.1.1 ստանդարտին, և այն պետք է ապացուցվի արտաքին հավատարմագրված ընկերության կողմից իրականացվող ամենամյա աուդիտով:
Պահանջ 5.	Որպես նախագծման մաս, յուրաքանչյուր գրանցման կենտրոն պետք է ֆիզիկական հայտնաբերիչներ տեղադրի՝ ֆիզիկական տարածքում չթույլատրված կամ արտասովոր գործողություններ կամ վտանգ հայտնաբերվելու դեպքում ազդանշան տալու համար:
Պահանջ 6.	Գրանցման յուրաքանչյուր կենտրոն կպահպանվի ոստիկանության կողմից, Ծառայություններ մատուցողի համար անվճար (ծախսերը կրում է ՀԿ-ն):

2.2.2. Անհատականացման կենտրոններին ներկայացվող պահանջները

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
Պահանջ 7.	Նույնականացման քարտի և անձնագրի անհատականացումը կիրականացվի Երևանում՝ ՀԿ-ի կողմից տրամադրված տարածքում գտնվող անհատականացման կենտրոնական կենտրոնում: Ծառայություններ մատուցողները կիրավիրվեն մրցութային գործընթացի ընթացքում այցելել աշխատանքների իրականացման վայրեր: Շենքը ՀԿ-ի կողմից կապահովվի հետևյալով. ● Բավարար տարածք՝ սարքավորումները տեղադրելու և գործառնություններ կատարելու համար ● Էլեկտրահաղորդագծեր, զրահապատ դռներ ● Լուսամուտների ճաղավանդակներ ● Մշտական լուսավորություն ● Ազդանշանային համակարգ՝ կապված ոստիկանական ամենամոտ բաժանմունքի հետ:
Պահանջ 8.	Այս անհատականացման կենտրոնի նախագծման, վերանորոգման և շահագործման և տեխնիկական սպասարկման համար պատասխանատու կլինի Ծառայություններ մատուցողը:
Պահանջ 9.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է տրամադրի անձը հաստատող և ճամփորդական փաստաթղթերի անհատականացման համար գործարանային ենթակառուցվածքը՝ սույն փաստաթղթում և դրա հավելվածներում պահանջվող միջազգային ստանդարտների համաձայն, ինչպես օրինակ՝ ԻԿԱՕ-ի 9303 փաստաթուղթը, յոթերորդ հրատարակություն, որով երաշխավորվում է հասանելիության, աշխատանքի և անվտանգության բարձր աստիճան մուտքային տվյալների կառավարման և պահանջվող փաստաթղթերի գրաֆիկական և էլեկտրոնային անհատականացման գործառնություններում:
Պահանջ 10.	Պահանջվում է համապատասխանություն ՎՔԱ ՔԱԱ ստանդարտին, և այն ապացուցվում է արտաքին հավատարմագրված ընկերության կողմից իրականացվող ամենամյա աուդիտով:
Պահանջ 11.	Պահանջվում է համապատասխանություն ԻՍՕ 27001 ստանդարտին, և այն ապացուցվում է արտաքին հավատարմագրված ընկերության կողմից իրականացվող ամենամյա աուդիտով:

Պահանջ 12.	Նախագծի նախագծման փուլում Ծառայություններ մատուցողը պետք է առաջարկի անհատականացման կենտրոնի հատակագծի և կիրառվելիք անվտանգության միջոցառումների առանցքային սկզբունքների հայեցակարգը (օրինակ՝ թույլտվություն ունեցող անձնակազմի մուտքն ավտոմատ միջոցներով ամբողջ կենտրոնում գրանցվում է յուրաքանչյուր անձի համար, որն առանց ուղեկցողի ֆիզիկական մատչելիություն ունի կենտրոնի յուրաքանչյուր միջավայր՝ անհատի անձը նույնականացնելու և օրվա ժամի մուտքագրման մասին տեղեկություններով, անհատականացման միջավայրերը համացանցային կապակցելիությունից առանձնացնելու համար օդային ցանցի անհրաժեշտությունը հիմնարար պահանջ է՝ կարևոր և զգայուն օբյեկտների դեմ կիբեռհարձակումները կանխելու համար): Առաջարկվող նախագծի հայեցակարգը պետք է համաձայնեցվի ՀԿ-ի հետ:
------------	---

2.2.3. Տեխնոլոգիական ենթակառուցվածքին ներկայացվող պահանջները

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
Պահանջ 13.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է տրամադրի, նախագծի և կիրարկի բոլոր սարքաշարերի ենթակառուցվածքները, որոնք անհրաժեշտ են բարձր հասանելիության պահանջները բավարարող հաջող գործառնությունների համար (կիրառելի սույն Մրցույթի շրջանակում SS բոլոր լուծումների և օգտագործման սցենարների նկատմամբ): • Հիմնական տվյալների կենտրոնը կգործարկվի Ծառայություն մատուցողի կողմից (ՆՓԿՏՀ գործառնությունների համար); • Վթարային վերականգնման հանգույցը կգործարկվի Ծառայություն մատուցողի կողմից (ՆՓԿՏՀ գործառնությունների համար); • Տվյալների կենտրոնը կգործարկվի Պատվիրատուի կողմից (կենսաապահական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրի գործառնությունների, ինչպես նաև ՆՓԿՏՀ տվյալների բազաներում պահպանվող գործառնական տվյալների կրկնօրինակի պահպանման համար): Վերջնական տեխնոլոգիական ճարտարապետությունը պետք է նախագծվի և համաձայնեցվի Պատվիրատուի հետ՝ Ծրագրի նախագծման փուլի ընթացքում:
Պահանջ 14.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է նախագծի և իրականացնի երեք լիովին անկախ միջավայրեր՝ • ԱՐՏԱԴԴ՝ արտադրական միջավայր, • ՄՇԱԿ՝ մշակման միջավայր, • ՓՈՁՁ՝ փորձարկման միջավայրը միջավայր է, որտեղ նոր (կամ թարմացված) ֆունկցիոնալ հնարավորությունները բեռնվում են փորձարկման համար:
Պահանջ 15.	Ենթակառուցվածքը, որն անհրաժեշտ է կենսաապահական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրի աշխատանքների, ինչպես նաև ՆՓԿՏՀ տվյալների բազաներում պահպանվող գործառնական տվյալների կրկնօրինակի պահպանման համար, պետք է տեղադրվի ՀԿ-ի կողմից տրամադրված տվյալների կենտրոնում: ՀԿ-ն կստանձնի ընտրված տվյալների կենտրոնի և կենսաապահական տվյալների ռեգիստրի աշխատանքների համար պատասխանատվությունը:
Պահանջ 16.	Ենթակառուցվածքը, որն անհրաժեշտ է ՆՓԿՏՀ աշխատանքների համար, պետք է տեղադրվի տվյալների կենտրոնում և վթարային վերականգնման հանգույցում, որոնք երկուսն էլ տրամադրվում են Պատվիրատուի կողմից: Ծառայություններ մատուցողը կստանձնի SS բոլոր ենթակառուցվածքների (բացառությամբ կենսաապահական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրի) աշխատանքների համար պատասխանատվությունը:

Պահանջ 17.	Ծառայություններ մատուցողները կիրավորվեն մրցութային գործընթացի ընթացքում այցելելու տվյալների կենտրոնի և ՎՎՀ-ի տարածքներ: Երկու տարածքներն էլ կտրամադրվեն ՀԿ-ի կողմից՝ ապահովված հետևյալով. ● Բավարար տարածք՝ սարքավորումները տեղադրելու և գործառնություններ կատարելու համար ● Էլեկտրահաղորդագծեր, գրահապատ դռներ ● Լուսամուտների ճաղավանդակներ ● Մշտական լուսավորություն ● Ազդանշանային համակարգ՝ կապված ոստիկանական ամենամոտ բաժանմունքի հետ:
Պահանջ 18.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է ապահովի բարձր հասանելիության և վթարային վերականգնողական լուծումը համապատասխանի ծառայությունների մակարդակի համաձայնագրին համաձայն 2.5 ծառայությունների մակարդակի համաձայնագրի ԿԱՑ-երի գլխի:
Պահանջ 19.	Սույն մրցույթի շրջանակներում ՏՏ լուծումները պահեստային կլինեն վթարային վերականգնման հանգույցում (ՎՎՀ) ակտիվ-պասիվ ռեժիմում՝ Պատվիրատուի հետ ծրագրի մեկնարկի փուլում հաստատված պահեստային պլանին համապատասխան, աշխատանքի շարունակականությունը երաշխավորելու նպատակով: ՎՎՀ-ն պետք է պատրաստ լինի օգտագործման և անվտանգ լինի մեկնարկի պահից:
Պահանջ 20.	Պասիվ ժամանակ ՎՎՀ-ն կկարողանա կառավարել հետևյալը. ● ՆՓԿՏՀ-ի տվյալների ամբողջ հոսքը՝ տվյալներն իրական ժամանակում կրկնօրինակմամբ, ● Ակտիվ ժամանակ ՎՎՀ-ն կկարողանա կառավարել հետևյալը. ○ 1 օրվա մեջ անձնագրերի օրական ծավալի 100 %-ը, ○ 1 օրվա մեջ նույնականացման քարտերի ծավալի 50%-ը:
Պահանջ 21.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է ապահովի ՆՓԿՏՀ-ն առանց համակարգի բաղադրիչների զգալի մշակման աշխատանքներ կատարելու մեկ այլ տվյալների կենտրոն տեղափոխելու հնարավորությունը և աջակցությունը:
Պահանջ 22.	Կենսաչափական տվյալների շտեմարանը պետք է ունենա անհրաժեշտ բոլոր կենսաչափական տվյալները խնամորդելու (host) ծավալ. ● Մատնահետքերի 20 միլիոն գրանցում, ● Դիմանկարների 10 միլիոն գրանցում:
Պահանջ 23.	Պահանջվում է համապատասխանություն ԻՍՕ 27001 ստանդարտին, և այն ապացուցվում է արտաքին հավատարմագրված ընկերության կողմից իրականացվող ամենամյա աուդիտով:

2.3. Ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերին ներկայացվող պահանջները

2.3.1. Փաստաթղթերի բլանկների արտադրություն

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
Պահանջ 24.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է համագործակցի Պատվիրատուի հետ և պարտավոր է հետևել անձը հաստատող և ճամփորդական բոլոր փաստաթղթերի անվտանգության միջոցների դիզայնի մշակման վերաբերյալ դրա ցուցումներին: Բացի այդ, Ծառայություններ մատուցողից ակնկալվում է ակտիվորեն մասնակցել ՀԿ-ի աշխատանքային խմբին, որը կարող է դիտանցել տեխնոլոգիական զարգացումները և անվտանգությունը, և ակտիվորեն առաջարկություններ ներկայացնել անձը հաստատող և ճամփորդական փաստաթղթերի անվտանգության միջոցների բարելավումներին:
Պահանջ 25.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է երաշխավորի, որ Փաստաթղթի ձևանմուշի/ ձևանմուշ արտադրության մատակարարը լինի ԻՍՕ 14298 «Անվտանգության կառավարման համակարգ անվտանգ տպագրության համար» հավաստագրված Ինտերգրաֆի կողմից և նշված լինի հավաստագրված կազմակերպությունների հետևյալ ցանկում https://intergrafconference.com/index.php/list-of-certified-companies:
Պահանջ 26.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է Պայմանագրի գործողության ընթացքում լինի հավաստագրված տեղեկատվական անվտանգության կառավարման ԻՍՕ 9001 և ԻՍՕ27001 ստանդարտներին համապատասխան՝ դրանց վերջին տարբերակներով:
Պահանջ 27.	Պատվիրատուն պետք է իրավունք ունենա այցելելու բլանկների արտադրության գործարան և պատվիրելու անկախ աուդիտ՝ հետևյալ ստանդարտներին համապատասխանությունը ստուգելու համար. ԻՍՕ 14298, ԻՍՕ 9001 և ԻՍՕ27001:
Պահանջ 28.	Փաստաթղթերի բլանկների/բլանկների արտադրության մատակարարն առանց Պատվիրատուի գրավոր համաձայնության չի կարող փոխվել:
Պահանջ 29.	Պետք է ուշադրություն դարձնել, որ անձը հաստատող փաստաթղթերի տպագրմանը ներգրավված կենտրոնները պատշաճ կերպով անվտանգ դարձվեն, և որ դրանցում աշխատող անձնակազմն ստանա գաղտնի տեղեկությունների հետ աշխատելու պատշաճ թույլտվություն: Պատշաճ անվտանգություն պետք է ապահովվի նաև կենտրոնների, ինչպես նաև կենտրոնի և վերջնական օգտագործողի միջև փաստաթղթերի բլանկների տեղափոխման ընթացքում:
Պահանջ 30.	Պետք է պատշաճ միջոցներ ձեռնարկվեն՝ ապահովելու համար, որ փաստաթղթերի բլանկների արտադրությունը հնարավոր լինի շարունակել այնպիսի աղետալի դեպքերում, ինչպիսիք են հրդեհը, ջրհեղեղը և սարքավորումների խափանումը: Դրան հասնում են հետևյալի միջոցով. • Արտադրության և թողարկման բաշխված օբյեկտների օգտագործում • Պահեստային արտադրական օբյեկտներ • Արտակարգ իրավիճակներում թողարկման օբյեկտներ • Արագ մատչելիություն պահեստամասերին և աջակցությանը • Առանցքային հումքի (ինչպես օրինակ՝ մոդուլներ, թուղթ, ...) կրկնակի աղբյուրներ Արտադրության և անվտանգության կայանքների նախագծման ընթացքում պետք է հաշվի առնվեն արտադրության հնարավոր խափանման ռեժիմները՝ տարածված խափանումները և խափանման միակ կետը վերացնելու համար:
Պահանջ 31.	Անվտանգության քաղաքականությունները և ընթացակարգերը, որոնք կիրառվում են արտադրական գործարանում, պետք է ըստ պահանջի հասանելի դարձվեն Պատվիրատուին:

Պահանջ 32.	Ֆիզիկական մուտքը և մուտքի կառավարումը Մուտքի հսկողությունը պետք է բաժանվի գոտիների, իսկ յուրաքանչյուր գոտի մուտքի թույլտվությունը պետք է համապատասխան լինի պաշտպանվող տարրերի արժեքին և տարբեր նորմատիվ սահմանափակումների պահանջներին՝ կապված անձը հաստատող փաստաթղթերի բլանկների արտադրության հետ: Մատակարարը պետք է իր արտադրական օբյեկտում ունենա հետևյալը. • Մետաղական լարից պատրաստված վանդակներ կամ ամուր պատեր՝ արտադրական տարածքները բաժանելու համար • Ջրահապատ պահեստասենյակներ՝ պատրաստի փաստաթղթերի բլանկների և արտադրական գործընթացում օգտագործվող՝ անվտանգության առանցքային միջոցների նյութերի համար • Մուտքի հսկողություն անվտանգության քարտեր և կենսաչափական իսկորոշում օգտագործող գոտիների միջև • Տեսահսկողություն արտադրական տարածքների ներսում և դրանցից դուրս • Տարածքի շառավղով անվտանգության գոտի • Լրիվ աշխատաժամանակով աշխատող անվտանգության անձնակազմ • Անվտանգության հսկողության սենյակ • Ի հավելումն՝ Ծառայություններ մատուցողը պետք է կատարի EN 50518 ստանդարտի պահանջները (այդ ստանդարտից ցանկացած շեղում պետք է հիմնված լինի ռիսկերի գնահատման վրա)
Պահանջ 33.	Արտադրական նյութերը և դրանց հաշվապահական հաշվառումը Պետք է ապահովվի, որ փաստաթղթերի բլանկների արտադրության մեջ օգտագործվող բոլոր նյութերը գրանցվեն, և որ փաստաթղթերի բլանկների արտադրությունը համապատասխանի պատվերներին այնպես, որ փաստաթղթավորվի, որ որևէ փաստաթղթի բլանկ կամ դրա մաս չի բացակայում: Ցանկացած թերի նյութ, ամբողջական փաստաթուղթ կամ դրա մաս պետք է անվտանգ ոչնչացվի և գրանցվի:
Պահանջ 34.	Պատվիրատուին պետք է տրամադրվի գործարանի պահեստի կառավարման մասին պարբերական հաշվետվություն:
Պահանջ 35.	Փաստաթղթերի բլանկների փոխադրումը Փաստաթղթերի բլանկների և դրանց մասերի փոխադրումը պետք է կատարվի անվտանգ տրանսպորտով:
Պահանջ 36.	Աշխատողները Բոլոր աշխատողներն ընկերության քաղաքականությանը համապատասխան պետք է համապատասխան գործընթացի միջոցով ստանան գաղտնի տեղեկությունների հետ աշխատելու թույլտվություն, որով պետք է ստուգվի նրանց անձը և համապատասխանությունը բարձրարժեք և անվտանգ արտադրական միջավայրում աշխատանքին: Աշխատողները պետք է հավատարմագրվեն և դիտանցվեն մուտքի հսկողության համակարգի միջոցով, որը հնարավորություն է տալիս իրականացնելու ինքնության ստուգում և հանձնարարված պարտականությունների հիման վրա ըստ անհրաժեշտության մուտք անվտանգ տարածքներ:

Պահանջ 37.	Կիբեռանվտանգությունը Պետք է ձեռնարկվեն միջոցներ՝ պայքարելու համար արտադրամասերը թիրախավորող տարբեր տեսակի կիբեռհարձակումների դեմ, ինչպիսիք են՝ • Վիրուսները և այլ վնասագրեր, որոնք հաճախ են հանդիպում համակարգչային ծրագրերում և արտադրական սարքավորումներում: • DDoS հարձակումներն առցանց հավելվածների ուղիների և արտադրական ու թողարկման համակարգերում ներկայացվող առցանց ծառայությունների միջոցով:
------------	--

2.3.2. Նույնականացման քարտի մասնագրերը.

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
	Ընդհանուր դրույթներ
Պահանջ 38.	Նույնականացման քարտը պետք է բավարարի ԻՍՕ 7816 ստանդարտը «ID1» ձևաչափով, իսկ սուբստրատը կլինի 100% պոլիկարբոնատից պատրաստված «պոլիկարբոնատ» նյութի տարբեր շերտերից:
Պահանջ 39. Դահանջ 39.	Նույնականացման քարտը պետք է ինտեգրի կրկնակի կոնտակտային և անկոնտակտ չիպ՝ 100% պոլիկարբոնատից: Նույնականացման քարտը պետք է համապատասխանի ԻՍՕ/ԻԷԿ 14443-1,-2,-3 և ԻՍՕ/ԻԷԿ 14443-4 Ա կամ Բ ստանդարտներին, իսկ համապատասխանությունը պետք է սահմանվի արտաքին լաբորատորիայի կողմից (գործառնական փուլի սկզբում կիրականացվեն համապատասխանության վերաբերյալ թեստեր) :
Պահանջ 40.	Անհատականացված քարտը պետք է օգտագործման բնականոն պայմաններում ունենա շահագործման 5 տարի ժամկետ: Ծառայություններ մատուցողը պետք է տրամադրի փորձարկման մասին հաշվետվություն, որով հաստատվում է նույնականացման քարտերի դիմացկունությունը՝ վերջնական դիզայնի հիման վրա, ԻՍՕ 10373-1 և ԻՍՕ 24789 ստանդարտներին համապատասխան, օգտագործելով արտաքին լաբորատորիայի կողմից սահմանված եռաչափ պրոֆիլ (գործառնական փուլի սկզբում կիրականացվեն համապատասխանության վերաբերյալ թեստեր) :
Պահանջ 41.	Դիզայնի գույները և թեմաները կընտրվեն իշխանությունների հետ համաձայնությամբ: Ծառայություններ մատուցողը կներկայացնի դիզայնի և Ծառայություններ մատուցողի հետ համագործակցության իր մեթոդաբանությունը:
Պահանջ 42.	Նույնականացման քարտերի բոլոր համապատասխան բաղադրիչները, ինչպիսիք են QSQD-ն, պետք է լինեն Էլ. ՆՀՏԾ-ի կողմից հավաստագրված Պայմանագրի գործողության ամբողջ ժամկետում: (Եվրոպական պառլամենտի և Խորհրդի 2014 թվականի հուլիսի 23-ի թիվ 910/2014 կանոնակարգ):
Պահանջ 43.	Էլ. նույնականացման քարտը պետք է համապատասխանի 2019/1157 եվրոպական կանոնակարգի 3-րդ հոդվածի պահանջներին:
	Նույնականացման քարտի անվտանգության միջոցները

Պահանջ 44.	Նույնականացման քարտը պետք է ունենա բարդ դիզայն, որը կազմված է հետևյալից. • Երկու (2) տեսանելի փոփոխվող երանգավորմամբ պատկերներ (2 «ծիածան»), • Երկու (2) փոփոխվող երանգավորմամբ պատկերներ, որոնք տեսանելի են ՌԻՄ լույսի տակ (2 ՌԻՄ «ծիածան»)՝ գիյոշներ, • Բարակ գծեր, • Սկանավորումից պաշտպանված, • Միկրոտեքստեր՝ պոզիտիվով և նեգատիվով, 250 մկմ-ից պակաս կամ դրան հավասար, դիտավորյալ սխալներ պարունակող, • ՕՓԹ-ով (օպտիկական փոփոխական թանաք) տպագրություն, • ՏՓՄ (քարտի դիմային մասը), այս ՏՓՄ-ի դիզայնը հատուկ կլինի Հայաստանին: Փոփոխվող կամ բազմաշերտ պատկեր (ԲՇՊ/ՓՇՊ), այն կլինի երկրի գերբի և փաստաթղթի համարի լազերային փորագրմամբ, • Ինֆրակարմիր ռեակտիվ թանաք (դեղախարված կամ հակասթոք): Նույնականացման քարտի դիզայնի անվտանգության կոնցեպտի առաջին տարբերակը, որը հնարավորություն է տալիս հավասարակշռել առաջարկվող անվտանգության միջոցը՝ անվտանգության առավելագույն աստիճանի հասնելու համար, կհամապատասխանեցվի նախագծման փուլում՝ Ծառայություններ մատուցողի կողմից մրցութային փուլում տրամադրված անվտանգության կոնցեպտի հիման վրա:
Պահանջ 45.	Քարտը պետք է ունենա շոշափողական տարրեր, որոնցից որոշները պետք է ներառեն միկրոտեքստեր:
Պահանջ 46.	Գլխավոր լուսանկարը պետք է լինի գունավոր:
Պահանջ 47.	Քարտի դարձերեսին պետք է փորագրվի ՄԸԳ (մեքենայալնթեռնելի գոտի)՝ ԻԿԱՕ-ի ստանդարտներին համապատասխան:
Պահանջ 48.	Նույնականացման քարտը պետք է ունենա դարձերեսին անհատականացման ընթացքում փորագրված գծակող: Գծակողը կպարունակի կենսագրական տվյալներ, այնպիսիք, ինչպիսիք են անունը, ազգանունը, ծննդյան օրը և այլ համաձայնեցված տարրեր: Գծակողի կոնկրետ տեսակը և դրանում ներառվելիք տվյալները Պատվիրատուի հետ կհամաձայնեցվեն ծրագրի նախագծման ընթացքում:
Պահանջ 49.	Ծառայություններ մատուցողը կունենա իր սեփական նախագծման թիմերը և կառաջարկի նոր նույնականացման քարտի էսթետիկ դիզայն (նախնական նախագիծը պետք է ներառվի տեխնիկական առաջարկում) և այն համաձայնեցնի Պատվիրատուի հետ՝ հաշվի առնելով Պատվիրատուի կարծիքը:

2.3.3. Անձնագրերի մասնագրեր

Հղում	Պարտադիր Ոչ պարտադիր	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
		Ընդհանուր դրույթներ
Պահանջ 50.	Պարտադիր	Անձնագիրը պետք է բավարարի Քաղաքացիական ավիացիայի միջազգային կազմակերպության (ԻԿԱՕ) 9303 ստանդարտների 8-րդ հրատարակությանը:
Պահանջ 51.	Պարտադիր	Գրքույկը ԻԿԱՕ-ի ստանդարտ չափսերի է՝ 88 ± 0.75 մմ x 125 ± 75 մմ, հատած կլորացված անկյուններով:
Պահանջ 52.	Պարտադիր	Անձնագրի գրքույկը պարունակում է. • 40 վիզայի էջ 3-ից 42 համարներով. • Պոլիկարբոնատի տվյալների էջ, որը կլինի էջ 1 և 2. • Շապիկ:

Պահանջ 53.	Պարտադիր	Պոլիկարբոնատից տվյալների էջը (1-2-րդ էջերը) գտնվում է անմիջապես գրքույկի շապիկից հետո:
Պահանջ 54.	Պարտադիր	Անհատականացված անձնագիրը պետք է օգտագործման բնականոն պայմաններում ունենա շահագործման առնվազն 10 տարի ժամկետ: Ծառայություններ մատուցողը պետք է տրամադրի փորձարկման հաշվետվություն, որով հաստատվում է գրքույկի դիմացկունությունը՝ վերջնական դիզայնի հիման վրա, որը սահմանվում է արտաքին լաբորատորիայի կողմից և ԻՍՕ 18745-1 ստանդարտին համապատասխան (գործառնական փուլի սկզբում կիրականացվեն համապատասխանության վերաբերյալ թեստեր):
Պահանջ 55.	Պարտադիր	Դիզայնի գույները և թեմաները կընտրվեն իշխանությունների հետ համաձայնությամբ: Ծառայություններ մատուցողը կներկայացնի դիզայնի և Ծառայություններ մատուցողի հետ համագործակցության իր մեթոդաբանությունը:
Պահանջ 56.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը պետք է ունենա իր սեփական նախագծման թիմերը և կներկայացնի նոր անձնագրի էսթետիկ դիզայն (նախնական նախագիծը պետք է ներառվի տեխնիկական առաջարկում) և այն համաձայնեցնի Պատվիրատուի հետ՝ հաշվի առնելով Պատվիրատուի կարծիքը:
Պահանջ 57.	Պարտադիր	Անձնագրի դիզայնի անվտանգության կոնցեպտի առաջին տարբերակը, որը հնարավորություն է տալիս հավասարակշռելու առաջարկվող անվտանգության միջոցը՝ անվտանգության առավելագույն աստիճանի հասնելու համար, կհամապատասխանեցվի նախագծման փուլում՝ Ծառայություններ մատուցողի կողմից մրցութային փուլում տրամադրված անվտանգության կոնցեպտի հիման վրա:
		Շապիկը
Պահանջ 58.	Պարտադիր	Շապիկի արտաքին մակերեսը պետք է պատված լինի հատուկ նյութով, որպեսզի դիմադրի քիմիական նյութերին, ինչպես նաև բարձր ջերմաստիճաններին, ինչպես օրինակ՝ շապիկը ոսկեգոծելիս (Հայաստանի գերբը):
Պահանջ 59.	Պարտադիր	Անձնագրի շապիկները պետք է լինեն հետևյալ գույների. • Սովորական = կապույտ: • Դիվանագիտական = սև: • Ծառայողական = մուգ կարմիր
Պահանջ 60.	Պարտադիր	Գրքույկի տիտղոսաթերթը տաք դրոշմավորված կլինի ազգային խորհրդանիշով և էլեկտրոնային անձնագրերի համար վերապահված խորհրդանշանով: 
Պահանջ 61.	Պարտադիր	Գրքույկի շապիկը պետք է ներառի ՈՒՄ-ի (365 նմ) տակ տեսանելի ֆյուրեցենտ նախշեր: Այն պետք է համապատասխանի ԿԲՍ-ի («Կապույտ բուրդ» սանդղակ (Blue Wool Scale)) 6-րդ աստիճանի ստանդարտին: Ծառայություններ մատուցողը պետք է տրամադրի համապատասխան փորձարկման հաշվետվություն:
Պահանջ 62.	Ոչ պարտադիր	Գրքույկի լյումինեսցենտային նախշերը պետք է կատարելապես համապատասխանեցվեն ոսկեգոծ տարրերին:
		Շապիկի դարձերեսը
Պահանջ 63.	Պարտադիր	Շապիկի ներքին էջը պետք է լինի 140գ / մ ² կեղծումից պաշտպանված թղթից, +/- 5% գ / մ ² , պատրաստված առնվազն 20% բամբակի համակցությունից և ՈՒՄ չարտացոլող:

Պահանջ 64.	Պարտադիր	Ներքին էջը պետք է ներառի բարդ դիզայն, դրամագիտական և փայլուն ֆոն՝ կազմված մասնավորապես գունավոր ծիածանից (2 գույն), գիլյոշներից և բարակ գծերից, պոզիտիվով և նեգատիվով միկրոտեքստից՝ 250 մկմ-ից պակաս կամ դրան հավասար և դիտավորյալ սխալներ պարունակող:
Պահանջ 65.	Պարտադիր	Ներքին էջը պետք է ներառի ՈԻՄ-ի տակ տեսանելի ֆյուրեսցենտ թանաքով տպագրված դիզայն: Այդ ՈԻՄ թանաքի զարդանախշերը պետք է օգտագործեն Հայաստանի խորհրդանիշները և ներառեն երկու (2) փոփոխվող երանգավորմամբ էֆեկտներ (ծիածան): Այդ ՈԻՄ ֆյուրեսցենտ զարդանախշերը պետք է ներառեն միկրոտեքստ:
		Պոլիկարբոնատից տվյալների էջը. տիտղոսաթերթ (1-ին էջ)
Պահանջ 66.	Ոչ պարտադիր	Տվյալների էջը պետք է ներառի չիպը և դրա ալեհավաքը
Պահանջ 67.	Պարտադիր	Տվյալների էջը պետք է լինի պոլիկարբոնատ (100%), բացառությամբ այն դեպքերի, երբ չիպը և ալեհավաքը ինտեգրված են տվյալների էջում և (կամ) ծխնիները պոլիկարբոնատ չեն:
Պահանջ 68.	Պարտադիր	Պոլիկարբոնատի տարբեր շերտեր, որոնք կազմում են տվյալների թերթը, պետք է միաձուլվեն լամինացման գործընթացում այնպես, որ ապալամինացման ցանկացած փորձ ոչնչացնի էջը:
Պահանջ 69.	Պարտադիր	Տիտղոսաթերթը պետք է ներառի բարդ դիզայն, որը ներառում է գիլյոշներ և բարակ գծեր:
Պահանջ 70.	Պարտադիր	Տիտղոսաթերթի դիզայնը պետք է ցուցադրի Հայաստանի խորհրդանշանը՝ տպված ֆյուրեսցենտ թանաքով:
Պահանջ 71.	Պարտադիր	Տիտղոսաթերթը պետք է ներառի անձնագրի փաստաթղթի համարը, որը նախապես անձնավորված է:
Պահանջ 72.	Ոչ պարտադիր	Վերնագրի էջը պետք է ներառի անձնագրի փաստաթղթի համարը, որը նախապես անհատականացված է կցակարի միջոցով:
		Պոլիկարբոնատից տվյալների էջը. Քաղաքացու տվյալների էջը (2-րդ էջ):
Պահանջ 73.	Պարտադիր	Տվյալների թերթը պետք է ներառի բարդ դիզայն՝ կազմված առնվազն երկու (2) տեսանելի փոփոխական գունավորմամբ պատկերից (2 «ծիածան»), երկու (2) փոփոխվող երանգավորմամբ պատկերներից, որոնք տեսանելի են ՈԻՄ լույսի տակ (2 ՈԻՄ «ծիածան»), գիլյոշներից, բարակ գծերից, պաշտպանված լինի սկանավորումից և պարունակի պոզիտիվով և նեգատիվով միկրոտեքստեր՝ 250 մկմ-ից պակաս կամ դրան հավասար և դիտավորյալ սխալներ պարունակող:
Պահանջ 74.	Պարտադիր	Տվյալների էջը պետք է ներառի առնվազն ստորև ներկայացված՝ էլ. անձնագրի խորհրդանշանը՝ ՕՓԹ-ով, այնպիսի վայրում, որը չի միջամտում անձնավորված այլ տվյալներ կարդալուն: 
Պահանջ 75.	Պարտադիր	Տվյալների էջը պետք է ունենա շոշափողական տարրեր, որոնցից որոշները պետք է ներառեն միկրոտեքստեր:
Պահանջ 76.	Պարտադիր	Տվյալների թերթը պետք է ներառի լազերային փորագրված անհատականացված տեղեկություններ (օրինակ՝ անձնագրի համար)՝ շոշափողական էֆեկտով (այսինքն՝ անձնագրի համար):
Պահանջ 77.	Պարտադիր	Գլխավոր լուսանկարը պետք է լինի գունավոր:
Պահանջ 78.	Պարտադիր	Տվյալների թերթը պետք է ներառի ԲՇՊ-ով կամ ՓՇՊ-ով մեծ չափի երկրորդական պատկեր:
Պահանջ 79.	Պարտադիր	Տվյալների էջը կներառի ՏՓՄ տեսակի հոլոգրաֆիկ տարր՝ գլխավոր դիմանկարը պաշտպանելու համար: Այս ՏՓՄ-ի դիզայնը հատուկ կլինի Հայաստանի համար:

Պահանջ 80.	Պարտադիր	Տվյալների էջը կներառի ինֆրակարմիր ռեակտիվ թանաք (դեղախարված կամ հակասթոք):
		Վիզայի էջերը
Պահանջ 81.	Պարտադիր	Ներքին էջերը պետք է լինեն $90^\circ \pm 5\%$ կեղծումից պաշտպանված թղթից, առանց օպտիկական պայծառացուցիչների (ՌԻՄ չարտացոլող), և պատրաստված առնվազն 15% բամբակից:
Պահանջ 82.	Պարտադիր	Ներքին էջերը պետք է տպվեն օքսիդանտներով, թթուներով և բևեռային լուծիչներով հարծակումների նկատմամբ ռեակտիվ թանաքից, որպեսզի բացահայտվի կեղծման ցանկացած փորձ:
Պահանջ 83.	Պարտադիր	Ներքին էջերը պետք է ներառեն բարդ դիզայն, որը ներառում է գիյոշներ և բարակ գծեր և առնվազն 2 տեսանելի օֆսեթային փոփոխվող երանգավորմամբ պատկերներ («ծիածան»)՝ Հայաստանի խորհրդանիշները ներկայացնող զարդանախշերով (ֆաունա, ֆլորա, խորհրդանշական հուշարձաններ և այլն):
Պահանջ 84.	Պարտադիր	Ներքին էջերը պետք է ներառեն յուրաքանչյուր էջին տեսանելի թանաքով տպված էջի համարներ՝ էջի եզրի մոտ, իսկ դրա դիրքը պետք է չհամընկնի նախորդ էջի դիրքին՝ էջերի փոխարինումից խուսափելու համար: Ներքին էջերը պետք է ներառեն էջի համար՝ տպված ֆյուորեսցենտ (ՌԻՄ-ի տակ տեսանելի) թանաքով:
Պահանջ 85.	Պարտադիր	Ներքին էջերը պետք է ներառեն ֆյուորեսցենտ թանաքով (ՌԻՄ-ի տակ տեսանելի) տպագրված դիզայն: Այդ ՌԻՄ թանաքի զարդանախշերը պետք է օգտագործեն Հայաստանի խորհրդանիշները և ներառեն երկու (2) կամ ավելի փոփոխվող երանգավորմամբ էֆեկտներ (ծիածան):
Պահանջ 86.	Պարտադիր	Ներքին էջերը պետք է ներառեն տեսանելի լույսի տակ անգույն մանրաթելեր, ֆյուորեսցենտ և բազմազույն (3 գույն)՝ ՌԻՄ-ի տակ: Յուրաքանչյուր մանրաթել ունի երեք գույն:
Պահանջ 87.	Պարտադիր	Ներքին էջերը պետք է ներառեն բազմերանգ ջրանիշ, որը ցույց է տալիս Հայաստանի խորհրդանշանը:
Պահանջ 88.	Ոչ պարտադիր	Յուրաքանչյուր էջ պետք է ունենա յուրահատուկ նկար (դիզայն), որը կցուցադրի տարբեր հայկական ազգային խորհրդանիշներ (բնական լանդշաֆտ, ճարտարապետություն, պատմություն, արվեստ և այլն):
		Գրքույկի համարակալումը
Պահանջ 89.	Պարտադիր	Անձնագրի համարը պետք է 3-րդ էջի վրա գրատպվի տառերով՝ տեսանելի սև թանաքով և ՌԻՄ-ի տակ՝ ֆյուորեսցենտ (մոնոքրոմ):
Պահանջ 90.	Պարտադիր	Անձնագրի համարը պետք է լինի լազերային ծակոտած յուրաքանչյուր ներքին էջի ստորին մասում՝ բացառությամբ պոլիկարբոնատից տվյալների էջի:
Պահանջ 91.	Պարտադիր	Անձնագրի համարը պետք է պերֆերացվի՝ օգտագործելով համակարգ, որն անում է կոնաձև անցքեր (անցքերի լայնությունը նվազում է յուրաքանչյուր հաջորդ էջին):
Պահանջ 92.	Պարտադիր	Անձնագրի համարը պետք է լազերային փորագրված լինի տիտղոսաթերթին :
Պահանջ 93.	Ոչ պարտադիր	Անձնագրի համարը պետք է լազերային փորագրված լինի տիտղոսաթերթին՝ կցակարի միջոցով:
		Կարումը և կազմումը
Պահանջ 94.	Պարտադիր	Էջերը գրքույկին ամրացնելու համար օգտագործվող կարի մեթոդը պետք է լինի կեղծումից պաշտպանված՝ էջերի խարդախ փոփոխությունը կանխելու համար:

Պահանջ 95.	Պարտադիր	Կազմի թելը պետք է կազմված լինի տեսանելի լույսի տակ տարբեր գույնի երեք (3) հյուսքից: Առնվազն երկու (2) հյուսքը պետք է ՈԻՄ-ի տակ ֆյուորեսցենտ լինի: ՈԻՄ-ի տակ ֆյուորեսցենտ գույնը պետք է տարբեր լինի յուրաքանչյուր հյուսքի համար:
		Կցակարը
Պահանջ 96.	Պարտադիր	Անվտանգ կցակարը պետք է պոլիկարբոնատից տվյալների էջն ամրացնի անձնագրի գրքույկին:
Պահանջ 97.	Պարտադիր	Կցակարն ամրացնելու մեթոդը պետք է կանխի տվյալների թերթը փոխարինելու ցանկացած փորձ:
Պահանջ 98.	Պարտադիր	Տվյալների էջը պետք է պատրաստված լինի 100% պոլիկարբոնատից (բացառությամբ այն դեպքերի, երբ չիպը և ալեհավաքը ներկառուցված են տվյալների էջում և (կամ) ոչ պոլիկարբոնատային կցակարին), հարմար է լազերային փորագրության համար, բաղկացած է պոլիկարբոնատի Սպիտակ և թափանցիկ շերտերից:
Պահանջ 99.	Պարտադիր	Պոլիկարբոնատային տվյալների էջը պետք է կցված լինի ծածկույթի և վիզայի էջերի ներքին թերթերի կարման վայրում՝ օգտագործելով հանգույց, որն ավարտվում է տվյալների էջի վերին եզրին՝ շերտավորման ռիսկից խուսափելու համար:
Պահանջ 100.	Ոչ պարտադիր	Կցակարը պետք է պաշտպանվի միկրոտեքստով, որն ընտրվում է իշխանությունների կողմից:
		Անձնագրի գրքույկներ պատրաստելը
Պահանջ 101.	Ոչ պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը պետք է ունենա առնվազն անձնագրերի արտադրության երկու արտադրական վայր՝ բիզնեսի շարունակականությունն ապահովելու համար:

2.3.4. Նմուշային և փորձնական փաստաթղթեր

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
Պահանջ 102.	Ի հավելումն «ID1» քարտերի և «ID3» փաստաթղթերի տարբեր տեսակների, որոնք տարբերակվում են անհատականացման քայլի ընթացքում, Ծառայություններ մատուցողը պետք է առաքի նմուշային փաստաթղթեր:
Պահանջ 103.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է կազմի և արտադրի նմուշային պանակներ (folder)՝ անվտանգության վերաբերյալ տեղեկություններն օտարերկրյա սահմանապահ և դատական մարմիններին փոխանցելու նպատակով:
Պահանջ 104.	Նմուշային պանակը պետք է պարունակի հետևյալը. - Մեկ նմուշային նույնականացման քարտ, - Մեկ նմուշային անձնագիր, - Բրոշյուր, որում պատկերված են նույնականացման քարտի և անձնագրի անվտանգության տարրերը: Բրոշյուրում ներառված անվտանգության տարրերը պետք է համաձայնեցվեն Պատվիրատուի հետ:
Պահանջ 105.	Առաջին 500 նմուշների պանակները պետք է Պատվիրատուին տրամադրվեն անվճար:
Պահանջ 106.	Փորձարկման վկայականները տրամադրում են ՀԿ-ի կողմից նշանակված ՀՄ-ի կողմից:
Պահանջ 107.	Նմուշները կարող են արտադրվել իրական նմուշների դիզայնի ընդունումն ավարտվելուց անմիջապես հետո:
Պահանջ 108.	Անհատականացման ընթացքում փաստաթղթերի վրա պետք է գրվի «ՆՄՈՒՇ» բառը:

Պահանջ 109.	Նմուշային փաստաթղթերը (ID1) գրաֆիկական և էլեկտրոնային եղանակով անհատականացված փաստաթղթեր են: Պատվիրատուն պետք է Ծառայություններ մատուցողին ներկայացնի նմուշների ֆիքսված տվյալների շտեմարան:
Պահանջ 110.	Պատվիրատուն պետք է մշտապես կարողանա նմուշները պատվիրել որպես պանակ կամ առանձին՝ ըստ փաստաթղթերի տեսակի:
Պահանջ 111.	Նմուշային փաստաթղթերն անհատականացնելու նախապայմանները հետևյալն են. • Դիզայնի ընդունումն ավարտված է, • Չիպի և ծրագրաշարի ընդունումն ավարտված է, • Արտադրության ընդունումն ավարտված է, • Գրաֆիկական անհատականացման ընդունումն ավարտված է:
Պահանջ 112.	Նմուշային փաստաթղթերը պետք է առաքվեն պանակներով՝ փաստաթղթի անվտանգության յուրաքանչյուր միջոցի բացատրությամբ, որը սահմանապահներին հնարավորություն է տալիս փաստաթղթի անվտանգության միջոցները ստուգելու և համեմատելու հնարավոր կեղծ փաստաթղթերի հետ: Նմուշների պանակի բովանդակությունը (ներառված փաստաթղթերի տեսակները) և չափերը պետք է համաձայնեցվեն ԱԳՆ-ի հետ՝ որպես դրանք օտարերկրյա պետություններին փոխանցելու համար պատասխանատու պետական կառույցի:
Պահանջ 113.	Պանակը պետք է պարունակի USB հիշասարք, որը կներառի տպված բրոշյուրի էլեկտրոնային տարբերակը և այլ անհրաժեշտ տեղեկություններ՝ համապատասխանեցված ԱԳՆ-ի հետ:
	Փորձնական նույնականացման քարտերը
Պահանջ 114.	Փորձնական նույնականացման քարտերն ունեն հետևյալ հատկանիշները. • Սպիտակ քարտեր՝ առանց անվտանգության միջոցների: Անհատականացման տվյալները կարող են ներկա լինել այնպիսի տեղեկությունների անհրաժեշտության դեպքում, ինչպիսիք են PUK/PIN ծածկագրերը, • Էլեկտրոնային անհատականացումն իրականացվում է տվյալների խմբի միջոցով, որոնք պետք է համաձայնեցվեն մեկնարկի փուլում:
Պահանջ 115.	Քաղաքացու փորձարկման վկայականները ստեղծվում են բանալիներով և ունեն նույն վավերականությունը և պարամետրերը, ինչ քաղաքացուն առաքվածները: Փորձարկման վկայականները պետք է տրամադրվեն ՀԿ-ի կողմից նշանակված ՀՄ-ի կողմից:
Պահանջ 116.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է տրամադրի փորձնական փաստաթղթեր՝ Հայաստանում համակարգի մշակման և ինտեգրման նպատակով:
Պահանջ 117.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է պատասխանատու լինի փորձնական փաստաթղթերի անհատականացման համար:
Պահանջ 118.	Պատվիրատուն պետք է կարողանա պատվիրել նույնականացման քարտերի փորձնական փաստաթղթեր:
Պահանջ 119.	Նույնականացման քարտերը պետք է գրաֆիկապես և էլեկտրոնային եղանակով անհատականացվեն Պատվիրատուի կողմից տրամադրված ֆիքսված տվյալների շտեմարանով: Ֆիքսված տվյալների շտեմարանը կարող է փաստաթղթի նույն տեսակի համար ներառել մի քանի փորձնական անձանց և տվյալների շտեմարաններ:
Պահանջ 120.	Փորձնական նույնականացման քարտերը պետք է լինեն առանց գրաֆիկայի: Ծառայություններ մատուցողը կարող է նույնականացման քարտի փորձնական փաստաթղթերի համար օգտագործել ՊԿ-ից բացի այլ սուբստրատներ:
Պահանջ 121.	Փորձնական փաստաթղթերը պետք է համապատասխանեն չիպի և ծրագրաշարի փաստաթղթերին և ունենան նույն հնարավորությունները, ինչ արտադրական միջավայրում անհատականացված փաստաթղթերը:

Պահանջ 122.	Պետք է հնարավոր լինի մշտապես պատվիրել փորձնական փաստաթղթեր: Փորձնական նույնականացման քարտեր պատվիրելու ընթացակարգը պետք է Պատվիրատուի հետ համաձայնեցվի առանձին:
Պահանջ 123.	Մինչև փաստաթղթերի թողարկումը պատվիրված փորձնական նույնականացման քարտերը պետք է Պատվիրատուի համար անվճար լինեն:
Պահանջ 124.	Փաստաթղթերի թողարկումից հետո պատվիրված փորձնական փաստաթղթերը պետք է ունենան Պայմանագրում համաձայնեցված գինը: Փաստաթղթերի գները հիմնվելու են Առաջարկում նշված սովորական փաստաթղթի գնի վրա:

2.3.5. Նույնականացման քարտերի չիպի և ՕՀ-ի մասնագրերը

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
	Քարտերի չիպերը և ՕՀ մասնագրերը
Պահանջ 125.	Նույնականացման քարտը պետք է պարունակի 2 վկայական՝ ստացված ՀԿ-ի կողմից նշանակված ՀՄ-ից. • Մեկը՝ իսկորոշման համար • Մեկը՝ ստորագրության համար Յուրաքանչյուր վկայական հիմնված է անհատականացման ընթացքում տեղում ստեղծված բանալու հիման վրա: Մասնավոր բանալիները երբևէ չեն արտահանվի չիպից:
Պահանջ 126.	Փորձնական նույնականացման քարտերը կարող են արտադրվել չիպի մասնագրերը հաստատվելուց անմիջապես հետո:
Պահանջ 127.	Նույնականացման քարտի չիպը պետք է լինի «EAL6 +» ընդհանուր չափորոշչի և համապատասխանի «BSI-CC-PP-0084-2014» պրոֆիլին, և այս վկայականը պետք է ստացված լինի ոչ պակաս, քան 3 տարի առաջ:
Պահանջ 128.	Չիպի օպերացիոն համակարգը պետք է լինի «EAL5 +» ընդհանուր չափորոշչի՝ լրացված «ALC_DVS.2 և AVA_VAN.5» բաց հարթակով, որը ներառում է հավելվածի բեռնման մեխանիզմ՝ «ANSSI-PP-099-2017-Version3.0.5-Dec 2017» պրոֆիլին համապատասխան:
Պահանջ 129.	Օպերացիոն համակարգը պետք է համապատասխանի հետևյալին. Java card 3.1 Global Platform 2.3
Պահանջ 130.	Չիպի ՕՀ-ի հիշողության ծավալը պետք է լինի առնվազն 100 կԲ՝ անհատականացված պրոֆիլը (քաղաքացու տվյալները) պահեստավորելու համար:
Պահանջ 131.	Չիպի հատկանիշների չհետազոտվածությունը, որտեղ չիպի պատահական հատկանիշները յուրաքանչյուր հարցման պատասխանում են չիպի տարբեր համարով, պարտադիր է:
Պահանջ 132.	Նույնականացման քարտի չիպն աջակցում է գաղտնագրման հետևյալ հատկանիշները. • RSA (մինչև 4096 բիթ), • ECC (սխալների ուղղման ծածկագիր) (160 բիթ – 512 բիթ), • տեղում բանալու ստեղծում RSA-ի և էլիպտիկ կորերի ալգորիթմի համար, • SHA-224, SHA-256, SHA-384 և SHA-512 ֆունկցիաներ, • 3DES (տվյալների եռակի գաղտնագրման ալգորիթմ) գաղտնագրում, ապագաղտնագրում և MAC, • AES (ընդլայնված գաղտնագրման ստանդարտ) գաղտնագրում, ապագաղտնագրում և MAC-ի հաշվարկ (128, 192, 256 բիթ բանալու երկարություն):
Պահանջ 133.	Օպերացիոն համակարգը պետք է աջակցի «SCP03» անվտանգ ուղու հաղորդակարգը
Պահանջ 134.	Օպերացիոն համակարգը պետք է համապատասխանի ԻՍՕ/ԻԷԿ 19794-2 (2011) կենսաչափական տվյալների փոխանակման ձևաչափերին. Մաս 2. Մատների մանրամասն տվյալներ:

Պահանջ 135.	Օպերացիոն համակարգը պետք է աջակցի մատնահետքերի և դեմքի կենսաչափական ստուգման MoC (քարտով ճանաչման) տեխնոլոգիան: MoC մեխանիզմը պետք է լինի գնահատված ընդհանուր չափորոշիչներ՝ որպես ՕՀ-ի վկայագրման մաս:
Պահանջ 136.	Օպերացիոն համակարգը պետք է առաջարկի մեխանիզմ, որը հնարավորություն է տալիս թարմացնելու կամ անվտանգ նորացնելու ՕՀ-ն և հավելվածը թողարկումից հետո: Այս մեխանիզմը պետք է լինի գնահատված ընդհանուր չափորոշիչներ՝ որպես ՕՀ-ի վկայագրման մաս:
Պահանջ 137.	Օպերացիոն համակարգը պետք է ապահովի երկու անկախ հավելված («java Card» ծրագրային)։ • ԻԿԱՕ-ի ծրագրային հավելված՝ ICAO 9303 փաստաթղթի 8-րդ հրատարակությանը համապատասխան, • Էլ. նույնականացման քարտի ծրագրային հավելված որակավորված ստորագրությունների և իսկորոշման օգտագործման դեպքերի համար:
Պահանջ 138.	ԻԿԱՕ-ի ծրագրային պետք է լինի հավաստագրված ընդհանուր չափորոշիչ՝ պաշտպանության հետևյալ պրոֆիլներին համապատասխան. • BSI-CC-PP-0055 (ՊՊ ՀԲՀ). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL4+, • BSI-CC-PP-0056v1 (ՊՊ ՀԲՀ). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL 5+, • BSI-CC-PP-0068v2 (ՊՊ ԵԽԽՎ). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL 5+, • BSI-CC-PP-0056v2 (ՊՊ ԵԽԽՎ ՀԲՀ-ով). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL 5+:
Պահանջ 139.	Չիպի ՕՀ-ն և ԻԿԱՕ-ի ծրագրային պետք է համապատասխանեն ԻԿԱՕ-ի 6-րդ և 7-րդ շերտերին և պետք է փորձարկվեն արտաքին լաբորատորիայի կողմից, որը համապատասխանում է SU ԻԿԱՕ Մաս 3 փորձարկումներին և SUԴԳ-ի/ՍՖԱ-ի TR03105 Մաս 3.2 փորձարկումներին EACv1-ի համար: Մասնակիցը պետք է տրամադրի համապատասխանության արտաքին հաշվետվություն:
Պահանջ 140.	ԻԿԱՕ-ի ծրագրային պետք է աջակցի ՀԲՀ-ի և ԵԽԽՎ-ի (ԸՔ և ԻՔ) ընթերցման հաղորդակարգերը:
Պահանջ 141.	ԻԿԱՕ-ի ծրագրային պետք է պարունակի մեխանիզմ, որն ապահովում է անհատականացված էլ. նույնականացման քարտի պաշտպանությունը մինչև այն իրավատիրոջն առաքելը (փաստաթղթի փոխադրում, պահեստավորում և այլն): Այն պետք է հնարավոր լինի ակտիվացնել միայն առաքման պահին՝ հարցում կատարած անձի իսկորոշումից հետո:
Պահանջ 142.	ԻԿԱՕ-ի ծրագրային պահեստավորված տվյալները պետք է բավարարեն «Ընտրովի հզորությունների ընդլայնման տեխնոլոգիաներ, Վեր 1.7»-ի SS4-ն կամ «9303 փաստաթուղթ. 8-րդ հրատարակություն, Մաս 10. Տրամաբանական տվյալների կառուցվածք (SS4) անկոնտակտ ԽՔ-ում կենսաչափական և այլ տվյալների պահեստավորման համար» փաստաթղթերի պահանջները: Անհատականացման պատվերում մատնահետքերի տեղեկությունները պետք է փոխանցվեն նիշքային ձևաչափով և համապատասխան լինեն անմիջապես չիպի SS4 DG3-ում գրելու համար և համապատասխանեն SUԴԳ-ի TRI-03110 փաստաթղթին:
Պահանջ 143.	Էլ. նույնականացման քարտի ծրագրային պետք է աջակցի թվային ստորագրությունը և ընդհանուր չափորոշիչներով հավաստագրված լինի՝ պաշտպանության հետևյալ պրոֆիլներին համապատասխան. • CEN/EN 419 211-2 (հավաստագրված BSI-CC-PP-0059-2009-MA-02-ի համաձայն). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL 5+, • CEN/EN 419 211-3 (հավաստագրված BSI-CC-PP-0075-2012-MA-01-ի համաձայն). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL 5+, • CEN/EN 419 211-4 (հավաստագրված BSI-CC-PP-0071-2012-MA-01-ի համաձայն). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL 5+, • CEN/EN 419 211-5 (հավաստագրված BSI-CC-PP-0072-2012-MA-01-ի համաձայն). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL 5+, • CEN/EN 419 211-6 (հավաստագրված BSI-CC-PP-0076-2012-MA-01-ի համաձայն). • հավաստագրման աստիճանը՝ EAL 5+:

Պահանջ 144.	Էլ. նույնականացման քարտի ծրագրույթը պետք է Էլ.ՆՀՏԾ հավաստագրված լինի և հղում կատարված ՈՍՍՍ-ի եվրոպական ցանկում՝ Էլ. նույնականացման քարտի դաշտային իրականացմանը: Ցանկը հասանելի է հետևյալ հղմամբ. https://esignature.ec.europa.eu/efda/notification-tool/#/screen/browse/list/QSCD_SSCD
Պահանջ 145.	Էլ. նույնականացման քարտի ծրագրույթը պետք է աջակցի հետևյալ ծառայությունները. • Էլեկտրոնային ստորագրության հնարավորություն (ՈՍՍՍ) կոնտակտային և անկոնտակտ միջերեսների միջոցով, • բանալու վերծանում, • Էլեկտրոնային իսկորոշում կոնտակտային և անկոնտակտ միջերեսների միջոցով, • PIN և PUK ծածկագրերի կառավարում, • քարտով ճանաչման օգտագործողի իսկորոշում մատնահետքով, դեմքով կամ ծիածանաթաղանթի կենսաչափական տվյալներով:
Պահանջ 146.	Էլ. նույնականացման քարտի ծրագրույթը պետք է ներկառուցի մեխանիզմ՝ թվային ծառայությունների օգտագործումը մինչև այն սեփականատիրոջն առաքվելը և նրա կողմից ակտիվացվելը կանխելու համար: Քարտը պետք է առաջարկի մեխանիզմ՝ փաստաթղթի առաքումը քաղաքացուն պաշտպանելու համար: Բոլոր PIN ծածկագրերը պետք է պաշտպանված լինեն, և դրանց որևէ իրավունք չի կարող տրամադրվել մինչև դրանց արժեքները քաղաքացու կողմից փոփոխվելը:
Պահանջ 147.	Էլ. նույնականացման քարտի ծրագրույթը պետք է լիովին համապատասխանի IAS ECC v1.0 ստանդարտին:
Պահանջ 148.	Էլ. նույնականացման քարտի ծրագրույթը պետք է ունենա ծառայության մերժման մեխանիզմ, երբ որոշակի քանակի սխալ PIN ծածկագրեր են մուտքագրվում, որպեսզի պաշտպանի չիպը հարձակումից:
Պահանջ 149.	Էլ. նույնականացման քարտի ծրագրույթը պետք է աջակցի PIN ծածկագրերի՝ միջանկյալ ծրագրային ապահովմամբ փոխարինումը: Էլ. նույնականացման քարտի ծրագրույթը պետք է ունենա PUK ծածկագրի օգտագործմամբ PIN ծածկագրերը վերակարգաբերելու հնարավորություն:
Պահանջ 150.	Էլ. նույնականացման քարտի ծրագրույթը պետք է աջակցի PIN ծածկագրերն անվտանգ հաղորդակցության հաղորդակարգի միջոցով կենտրոնացված ծառայության վերակարգաբերելու (հեռավար վերակարգաբերում) հնարավորությունն այն դեպքում, երբ քաղաքացին կորցնում է իր PUK և PIN ծածկագրերը:
Պահանջ 151.	Քաղաքացու տեղեկությունները, ինչպիսիք են անունը/ազգանունը, պետք է չիպից միջանկյալ ծրագրային ապահովմամբ ազատ ընթեռնելի լինեն: Չիպի վրա առկա՝ քաղաքացու ընթեռնելի տվյալները պետք է նախագծման փուլում համապատասխանեցվեն ՀԿ-ի հետ: Չիպի տեսակը և դրանում ներառվելիք տվյալները Պատվիրատուի հետ կհամաձայնեցվեն ծրագրի նախագծման ընթացքում:

2.3.6. Անձնագրերի չիպի և ՕՀ-ի մասնագրերը

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
	Անձնագրերի չիպերը և ՕՀ մասնագրերը
Պահանջ 152.	Անձնագրի չիպը պետք է «EAL6 +» ընդհանուր չափորոշչով հավաստագրված լինի: Օպերացիոն համակարգը պետք է «EAL5++» ընդհանուր չափորոշչով հավաստագրված լինի:
Պահանջ 153.	Անկոնտակտ Էլեկտրոնային բաղադրիչը (չիպ) և դրա ալեհավաքը պետք է ինտեգրվեն պոլիկարբոնատից տվյալների էջում: Էլեկտրոնային ճամփորդական փաստաթուղթը (Էլ. ՄԸՃՓ) պետք է հետևի ալեհավաքի դիրքի կանոններին, որոնք սահմանված են [ԻՍՕ / ԻԷԿ 14443-1] և [ԻՍՕ / ԻԷԿ 14443-2] ստանդարտներում՝ 1-ին դասի համար:

Պահանջ 154.	Ի հավելումն կենսագրական տվյալների՝ չի պում պետք է պահվեն դեմքի պատկերը, մինչև 2 մատնահեռք և ստորագրությունը՝ ՏԱԴԳ-ի TRI-03110 փաստաթղթին համապատասխան:
Պահանջ 155.	Դեմքի պատկերը պետք է համապատասխանի ԻՍՕ / ԻԷԿ 19794-5 ստանդարտին, իսկ մատնահեռքի պատկերները պետք է համապատասխանեն ԻՍՕ / ԻԷԿ 19794-4 ստանդարտին:
Պահանջ 156.	Դեմքի պատկերի չափը պետք է պահվի սեղմված՝ առանց պատկերի որակի էական կորստի:
Պահանջ 157.	Մատնահեռքի պատկերները պետք է պահվեն սեղմված՝ օգտագործելով WSQ սեղմում:
Պահանջ 158.	ԻԿԱՕ-ի ծրագրույթը պետք է աջակցի ՀԲՀ-ի և ԵԽԽՎ-ի (ԸՔ և ԻՔ) ընթերցման հաղորդակարգերը:
Պահանջ 159.	ԻԿԱՕ-ի ծրագրույթը պետք է պարունակի մեխանիզմ, որն ապահովում է անհատականացված անձնագրի պաշտպանությունը մինչև այն իրավատիրոջն առաքելը (փաստաթղթի փոխադրում, պահեստավորում և այլն): Այն պետք է հնարավոր լինի ակտիվացնել միայն առաքման պահին՝ հարցում կատարած անձի իսկորոշումից հետո:
Պահանջ 160.	ԻԿԱՕ-ի ծրագրույթը պետք է լինի հավաստագրված ընդհանուր չափորոշիչ՝ պաշտպանության հետևյալ պրոֆիլներին համապատասխան. • BSI-CC-PP-0055 (ՊՊ ՀԲՀ). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL4+, • BSI-CC-PP-0056v1 (ՊՊ ՀԸՀ). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL 5+, • BSI-CC-PP-0068v2 (ՊՊ ԵԽԽՎ). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL 5+, • BSI-CC-PP-0056v2 (ՊՊ ԵԽԽՎ ՀԸՀ-ով). հավաստագրման աստիճանը՝ EAL 5+:
Պահանջ 161.	Սահմանային անցումները հղկելու նպատակով ճամփորդական հավելվածը պետք է տա կենսագրական և կենսաչափական տվյալները (2 մատնահեռք) առավելագույնը 4 վայրկյանում անվտանգ ընթերցելու հնարավորություն:

2.3.7. Միջանկյալ ծրագրային ապահովումը նույնականացման քարտի համար

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
Պահանջ 162.	Պետք է մշակվի ծրագրաշար (միջանկյալ ծրագրային ապահովում/դարաններ, համակարգչային հավելված և զննիչի ինտեգրացիաներ), որը հպումով և անհպում (ՄԴՀ) միջերեսի միջոցով ապահովում է էլեկտրոնային նույնականացման քարտի ծրագրույթի օգտագործումը:
Պահանջ 163.	Քարտի միջանկյալ ծրագրային ապահովումն աջակցում է MS Windows, MacOS, Linux, Android, iOS օպերացիոն համակարգերի աշխատանքը սեղանադիր համակարգիչների, սերվերների և սմարթֆոնների համար:
Պահանջ 164.	Միջանկյալ ծրագրային ապահովումը համապատասխանում է հետևյալ չափորոշիչներին՝ PKCS#11 Windows-ի համար, Linux, Mac, Minidriver Windows-ի համար և Crypto Token Kit (CTK) MacOS-ի համար:
Պահանջ 165.	Մատակարարը պայմանագրի գործողության ամբողջ ընթացքում բոլոր աջակցվող օպերացիոն համակարգերի և զննիչների (Firefox, Google chrome, Apple Safari) համար ապահովում է ծրագրաշարի բնականոն աշխատանքն ու թարմացումները:
Պահանջ 166.	Միջանկյալ ծրագրային ապահովումն ունի միջերեսներ՝ մատնահեռքով քարտը ճանաչելու համար:
Պահանջ 167.	Միջանկյալ ծրագրային ապահովումն ունի միջերեսներ՝ դեմքով քարտը ճանաչելու համար:

Պահանջ 168.	Համակարգչային հավելվածն ապահովում է առնվազն նույն հնարավորությունները, ինչ գործող Հայկական ազգային նույնականացման քարտի միջանկյալ ծրագրային ապահովումը (CryptoCard Suite)՝ նվազագույնը ներառելով՝ - բանալիների և հավաստագրերի վերաբերյալ տվյալների դիտում, - տեղեկությունների ֆայլի դիտում, - PIN-երի փոխում՝ հայտնի PIN-եր օգտագործելով, - PIN-երի ապաստարգելափակում/փոխում՝ PUK-եր օգտագործելով, - PIN-երի ակտիվացում (անհրաժեշտության դեպքում)
Պահանջ 169.	Համակարգչային հավելվածն ունի մոդուլային կառուցվածք, որը թույլ կտա հետագայում աջակցել այլ տեսակի չիպեր, ինչպես նաև մինչև 2023 թվականի փետրվարի 15-ը տրված՝ գործող նույնականացման քարտերը: Նույնականացման քարտի գործող չիպերը աջակցում են PKCS#11 միջերեսը:
Պահանջ 170.	Համակարգչային հավելվածը թույլ է տալիս օպերացիոն համակարգերի վստահելի պահոցներին հավաստագրեր ավելացնել:
Պահանջ 171.	Միջանկյալ ծրագրային ապահովումն ունի միջերես, որը վեբ-հավելվածում փոխազդում է քարտի հետ: Սեղանադիր և շարժական սարքերի համար ապահովվում է ընդհանուր JavaScript ՀԾՄ: Ամենատարածված զննիչները (ինչպես օրինակ՝ Edge, IE, Chrome, Safari, Firefox) աջակցվում են:
Պահանջ 172.	Քարտի տվյալները կարդացող ծրագրաշարը կարող է կարդալ ԻԿԱՕ-ի ծրագրային պահված տվյալները և այն ներկայացնել մեքենայալնթեռների ձևաչափով:
Պահանջ 173.	Քարտի տվյալները կարդացող ծրագրաշարը կարող է կարդալ չիպի վրա պահված տեղեկությունների ֆայլի տվյալները և այն ներկայացնել մեքենայալնթեռների ձևաչափով:
Պահանջ 174.	Ծրագրաշարն ունի բազմալեզու միջերես, այդ թվում՝ հայերեն, անգլերեն և ռուսերեն:
Պահանջ 175.	Սորս կոդը (բացառությամբ միջանկյալ ծրագրային ապահովման/դարանների), փաստաթղթերը և ծրագրաշարի նկատմամբ բոլոր իրավունքները (բացառությամբ միջանկյալ ծրագրային ապահովման/դարանների) կատարման փուլից հետո փոխանցվում են ՀԿ-ին Հավելված 5-ում և Հավելված 6-ում նշված պահանջների հետ կապված:

2.4. Ինքնության և փաստաթղթերի կառավարման տեղեկատվական համակարգին ներկայացվող պահանջները

2.4.1. ԻՓԿՏՀ-ին ներկայացվող ոչ ֆունկցիոնալ պահանջները

Հղում	Պարտադիր Ոչ պարտադիր	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
		Ընդհանուր պահանջներ
Պահանջ 176.	Պարտադիր	Համակարգը նախագծված է փաստաթղթերի ծավալի մասով աճող պահանջների՝ մինչև 20%-ը բավարարելու համար՝ առանց ներկայիս կառուցվածքի վրա ազդեցություն ունենալու:
Պահանջ 177.	Ոչ պարտադիր	Համակարգը պետք է լինի ճկուն և հիմնված բաց ստանդարտների վրա: Լուծումը պետք է համապատասխանի «Բաց ստանդարտով ինքնության ՀԾՄ» (ԲՍԻՀ) ստանդարտին: Ծառայություններ մատուցողը պետք է ներկայացնի իրենց համակարգի կառուցվածքը՝ ցույց տալով, որ այն համապատասխանում է ԲԶԻՀ կառուցվածքի մոդելին:

Պահանջ 178.	Պարտադիր	Օգտատեր ունեցող միջերեսները պետք է հասանելի լինեն հայերենով և անգլերենով:
Պահանջ 179.	Պարտադիր	Սորս կողմ ծրագրային ապահովման բոլոր բաղադրիչների համար, ներառյալ. ՆՓԿՏՀ-ի ծրագրային բաղադրիչները նույնականացման քարտի և անձնագրի չիպերը, օպերացիոն համակարգը և նույնականացման քարտերի միջանկյալ ծրագրային ապահովումը, պետք է պահվեն էսքրոու հաշվում պայմանագրի գործողության ողջ ընթացքում (էսքրոու հաշվում պահպանվող տեղեկատվության նկատմամբ պահանջները ներկայացված են Հավելված 6-ում):
		Համակարգի օգտատերը և լիազորությունների կառավարմանը ներկայացվող պահանջները
Պահանջ 180.	Պարտադիր	Լուծումը պետք է թույլ տա կառավարել յուրաքանչյուր ներքին օգտատիրոջ անձնական և մասնագիտական տվյալները՝ անուն, հասցե (աշխատավայրի, բնակության վայրի), կոնտակտային տվյալներ (բջջային հեռախոսահամար, էլ. փոստ, լարային հեռախոսահամար և այլն), մուտքանուն, արտոնագրված միացման փորակներ, միացման բութակներ և արտոնագրված գործառույթներ:
Պահանջ 181.	Պարտադիր	Հասանելիությունը համակարգին, մոդուլներին և գործառույթներին պետք է վերահսկվի որոշակի իրավունքներով: Տարբեր իրավունքներ տարբեր դերերի համար պետք է ենթակա լինեն փոփոխման: Յուրաքանչյուր դեր միավորում է մի շարք իրավունքներ, որոնք թույլ են տալիս հասանելիություն ունենալ համակարգի որոշակի գործընթացներին և գործարկել դրանք: Դերերը պետք է հարմարեցվեն ըստ Պատվիրատուի պահանջների:
Պահանջ 182.	Պարտադիր	Օգտատերը (օպերատորը, ադմինիստրատորը և այլն) ավտոմատ կերպով ստանում է այն խմբի նախապես սահմանված բոլոր իրավունքները, որին ինքը պատկանում է:
Պահանջ 183.	Պարտադիր	Բոլոր գործարքները պետք է հետագծելի լինեն որոշակի օգտատիրոջ համար, որը կատարել է գործողությունները:
Պահանջ 184.	Պարտադիր	Եվ Պատվիրատուն, և Ծառայություններ մատուցողը պետք է կարողանան կառավարել համապատասխանաբար իրենց աշխատողների օգտատիրոջ իրավունքները:
Պահանջ 185.	Պարտադիր	Պատվիրատուն պետք է հնարավորություն և իրավունք ունենա բոլոր օգտատերերի և իրավունքների փոփոխությունների և գործարքների մատյանի աուդիտ իրականացնել:
		Անվտանգությանը և տվյալների պաշտպանությանը ներկայացվող պահանջները
Պահանջ 186.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը պետք է երաշխավորի իր ծառայության ժամանակակից ստանդարտներին համապատասխանող անվտանգությունը (բացառությամբ ԿՆԱՀ-ի)՝ ապահովելով պաշտպանություն համակարգի արտաքին և ներքին հարձակումներից, ներխուժումներից և ներքին չարտոնագրված օգտագործումից: Ծառայություններ մատուցողը պայմանագրի գործողության ժամկետի ընթացքում պարտավոր է ապահովել պատշաճ մակարդակի անվտանգություն և տվյալների պաշտպանություն:
Պահանջ 187.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը պետք է համապատասխանի 4-րդ հավելվածով սահմանված Անվտանգության նվազագույն սկզբունքներին:

Պահանջ 188.	Պարտադիր	Պետք է ձեռնարկվեն միջոցներ՝ պայքարելու համար արտադրամասերը թիրախավորող տարբեր տեսակի կիբեռհարձակումների դեմ, ինչպիսիք են՝ - Վիրուսները և այլ վնասագրեր, որոնք հաճախ են հանդիպում համակարգչային ծրագրերում և արտադրական սարքավորումներում: - DDoS հարձակումներն առցանց հավելվածների ուղիների և արտադրական ու թողարկման համակարգերում ներկայացվող առցանց ծառայությունների միջոցով:
Պահանջ 189.	Պարտադիր	Տվյալները պետք է պահվեն՝ երաշխավորելով դրանց գաղտնիությունը:
Պահանջ 190.	Պարտադիր	Հավելվածի բոլոր տվյալների անձեռնմխելիության խախտման հայտնաբերված դեպքերը պետք է քննվեն: Անձեռնմխելիության խախտման դեպք հայտնաբերելը համարվում է անվտանգության հետ կապված միջադեպ, որը հանգեցնում է անհատականացված փաստաթղթեր կազմելը դադարեցնելուն:
Պահանջ 191.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է ապահովի աուդիտի ամբողջ ընթացքը՝ առանց կողմնակի միջամտության: Լուծումը թույլ է տալիս հետևել բոլոր գործողություններին լուծման բոլոր մոդուլների ֆունկցիոնալ և տեխնիկական մատյանների միջոցով: Մատյանները կարող են օգտագործվել անվտանգության ստուգման և դրա վերաբերյալ հաշվետվության նպատակներով: Պատվիրատուն պետք է ունենա համակարգի լոգերի ամբողջական և անսահմանափակ մուտքի իրավունքներ:
Պահանջ 192.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է հնարավորություն ընձեռի կանխել հիմնական մակարդակում ցանկացած տվյալների փոփոխություն, փոփոխում կամ ոչնչացում, բացառությամբ հատուկ օգտագործման դեպքերի, որոնք սահմանված են ՆՓԿՏՀ նախագծման փաստաթղթերում՝ համաձայնեցված Պատվիրատուի հետ:
Պահանջ 193.	Պարտադիր	Կենսաչափական և անձնական տվյալները՝ անկախ նրանից՝ դրանք փոխանցման ընթացքի մեջ են, թե՛ ոչ, պետք է գաղտնագրվեն պաշտպանված հաղորդակարգերով և ալգորիթմներով: Եթե հնարավոր չէ գաղտնագրել, ապա Ծառայություններ մատուցողը նախագծման փուլում հիմնավորումը համաձայնեցնում է Պատվիրատուի հետ:
Պահանջ 194.	Պարտադիր	Տարբեր ցանցերի միջև ցանկացած հաղորդակցություն պետք է գաղտնագրվի պաշտպանված հաղորդակարգերով և ալգորիթմներով:
Պահանջ 195.	Պարտադիր	Համակարգը և դրա տվյալները հասանելի են միայն իրավասու անձնակազմի համար՝ ըստ դերերի (բացառությամբ հանրային կայքէջի և առցանց ծառայությունների):
Պահանջ 196.	Պարտադիր	Դիվանագիտական (ծառայողական) անձնագիր ունեցող անձանց և ՀՀ-ում հավատարմագրված օտարերկրյա դիվանագետների (հյուպատոսական և վարչական գծով աշխատողներ), ինչպես նաև միջազգային կազմակերպությունների աշխատողների մասին տվյալները պետք է հասանելի լինեն բացառապես ՀՀ-ի կողմից նշանակված աշխատողների համար:
Պահանջ 197.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է ապահովի տվյալների պաշտպանության քաղաքականությունների իրականացումը (օրինակ՝ համաձայնեցված ժամկետից հետո թույլատրի տվյալների ջնջումը, տրամադրի մատյաններ՝ քաղաքացիների անձնական տվյալներին հասանելիության համար և այլն):
Պահանջ 198.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է հավատարիմ լինի տվյալների նվազեցման սկզբունքին՝ ապահովելով, որ հավաքագրվեն միայն այն տվյալները, որոնք անհրաժեշտ են ինքնությունը հաստատող և ճամփորդական փաստաթղթեր թողարկելու համար:

Պահանջ 199.	Պարտադիր	Կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրից բացի՝ համակարգի բաղադրիչներից բոլոր կենսաչափական տվյալները պետք է ջնջվեն ոչ ուշ, քան 48 ժամվա ընթացքում: Կենսաչափական տվյալները ջնջելու համար հատկացված ժամանակը փոփոխվող պարամետր է:
Պահանջ 200.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է լուծում տրամադրի արտադրողականության և միջադեպերի մոնիթորինգի, վիճակագրության և հաշվետվողականության համար:
Պահանջ 201.	Պարտադիր	Նախագիծն սկսելիս ծառայություններ մատուցողը պետք է առաջարկի միջադեպերի վերաբերյալ հաշվետվությունները կառավարող կազմակերպություն: Միջադեպերի վերաբերյալ հաշվետվությունների պլանը պետք է նախագծման փուլում հաստատվի Պատվիրատուի կողմից:
Պահանջ 202.	Պարտադիր	Մշակման, փորձարկման և արտադրության միջավայրի մաս են կազմում նաև անվտանգային միջոցառումները:
Պահանջ 203.	Պարտադիր	Մշակման, փորձարկման և արտադրության միջավայրերի համար հասանելիության դերերը մշակմանն աջակցելու, մշտապես աշխատանքն ապահովելու և մոնիթորինգ իրականացնելու նպատակով պետք է առանձնացվեն՝ օգտագործելով նույնականացման միջոցով հասանելիության կառավարման լուծում, որով վերահսկվում է այս միջավայրերի համար իսկորոշումը և լիազորումը:
Պահանջ 204.	Պարտադիր	ISO 9001 և ISO 27001 հավաստագրերից բացի կիրառվող լուծումները չպետք է որևէ մնացորդային ռիսկ պարունակեն, որը կարող է ազդել արտադրողականության վրա կամ կարող է ծառայությունները առավել թույլ պաշտպանված դարձնել, ինչն իր հերթին կարող է ազդել տրամադրվող ծառայությունների որակի վրա:
		<u>Պահեստավորումը և արխիվացումը</u>
Պահանջ 205.	Պարտադիր	Թե աշխատող (տեղակայված հիմնական տվյալների կենտրոնում), թե չաշխատող (տեղակայված ՎՎՀ-ում, դրա ակտիվացումից հետո) համակարգում պետք է պահեստավորված բոլոր տվյալների համար պահուստային պատճեններ անելու հնարավորություն լինի՝ սույն փաստաթղթով սահմանված՝ համակարգի արտադրողականությանը ներկայացվող պահանջներին համապատասխան և առանց համակարգի աշխատանքը խաթարելու:
Պահանջ 206.	Պարտադիր	Պահուստավորված և արխիվացված տվյալների բազաները գաղտնագրվում և պաշտպանվում են նույնքանով, որքանով որ օպերատիվ տվյալների բազաներն են պաշտպանվում:
Պահանջ 207.	Պարտադիր	Համակարգի ադմինիստրատորները պետք է կարողանան սահմանել ավտոմատ պահուստային պատճենավորման և փոփոխման հաճախականությունը, պահեստավորման տեղը (տրամաբանական սկավառակ, հեռավոր կայաններ և այլն), փաստաթղթերի կատեգորիաները/պահուստավորման ենթակա տվյալները, ինչպես նաև կատարել ամբողջ համակարգի պահուստավորումը:
Պահանջ 208.	Պարտադիր	Համակարգի օգտատերերը պետք է կարողանան նախաձեռնել պահուստային պատճենից համակարգի տվյալների վերականգնման ընթացակարգը: Տվյալները վերականգնելուց հետո պետք է ապահովվի տվյալների անձեռնմխելիությունը, որն այնուհետև կիրառելի է դառնում, այն է՝ տվյալների վերականգնման ընթացքում տվյալների ճշգրտությունը և անձեռնմխելիությունն ապահովելու համար ավտոմատ ստուգման միջոցներ պետք է կիրառվեն համակարգում:
Պահանջ 209.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է ունենա պահուստային պատճենավորման և վերականգնման մատյան: Մատյանը դիտելու և տպելու հնարավորություն պետք է լինի:

Պահանջ 210.	Պարտադիր	Բացի սովորական Պահուստավորման քաղաքականությունից, որը կիրականացվի Ծառայություն մատուցողի կողմից՝ ծառայությունն ապահովելու նպատակով և նույն գործընթացի հիման վրա (մանրամասներն ու ժամանակահատվածը կհամաձայնեցվեն պայմանագրի ստորագրումից հետո հաղթողի հետ), Ծառայություն մատուցողը պետք է տրամադրի Համակարգի տվյալների բազաներում պահվող բոլոր վարչական (ադմինիստրատիվ) տվյալների պահուստային կրկնօրինակները Պատվիրատուին: Այնուամենայնիվ, Ծառայություն մատուցողը պահպանում է իրավունք ունենալ վարչական (ադմինիստրատիվ) տվյալները պահելու իրենց սկզբնական վայրում՝ Համակարգի տվյալների բազաներում:
Պահանջ 211.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է թույլ տա արխիվացնել ոչ ակտիվ տվյալները՝ դրանք տեղակայելով տվյալների բազայի այլ կառուցվածքային մակարդակում՝ համակարգի արտադրողականությունը բարելավելու համար: Ծառայություններ մատուցողը պետք է մանրամասն վերլուծության և նախագծման փուլում սահմանի և հաստատի ոչ ակտիվ տվյալների նույնականացման և արխիվացման վերաբերյալ մանրամասն կանոնները:
Պահանջ 212.	Պարտադիր	Անհրաժեշտության դեպքում կարելի է արխիվային տվյալների պահեստից վերականգնել երկար ժամանակով պահեստավորման համար փոխանցված և ձևաթղթերով դիտված տվյալները (առանց խմբագրելու հնարավորության):
Պահանջ 213.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է թույլ տա ավտոմատացնել տվյալների արխիվացման գործընթացները և արխիվացված տվյալների պահեստի կառավարումը:
Պահանջ 214.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է թույլ տա ընտրել և ստեղծել ավտոմատ արխիվացման համար տվյալների ցանկ:
Պահանջ 215.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է թույլ տա կանխել արխիվացված տվյալների ձևափոխումը, փոփոխումը և (կամ) ջնջումը:
Պահանջ 216.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է թույլ տա սահմանել արխիվացման անհատական կարգավորումներ ցանկացած կատեգորիայի տվյալների համար:
Պահանջ 217.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է թույլ տա սահմանել և փոփոխել տվյալների արխիվացման պարբերականությունը և ժամկետները:
Պահանջ 218.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է թույլ տա արխիվացված տվյալներից ստանալ մանրամասն հաշվետվություններ:
Պահանջ 219.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է թույլ տա առանց որևէ լրացուցիչ ծրագրաշարի անհրաժեշտության դիտել արխիվացված տվյալները:
Պահանջ 220.	Պարտադիր	Մահացած անձանց տվյալները պետք է արխիվացվեն (ի թիվս արխիվացման ենթակա այլ տվյալների):
Պահանջ 221.	Պարտադիր	Նախագծի ընթացքում օգտագործված և աշխատանքի (անհատականացման և թողարկմանը հաջորդող) համար օգտագործված գաղտնագրման բանալիները պետք է համօգտագործվեն և պահվեն Պատվիրատուի հետ համատեղ:

2.4.2. ՆՓԿՏՀ-ին ներկայացվող ֆունկցիոնալ պահանջները

Հղում	Պարտադիր Ոչ պարտադիր	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
		Ընդհանուր պահանջները

Պահանջ 222.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը համապարփակ լուծում և ծառայություններ է տրամադրում, որոնք ներառում են փաստաթղթի գոյության ամբողջ պարբերաշրջանը՝ քաղաքացու դիմումից մինչև վերջինիս կենսաչափական անձնագրի և նույնականացման քարտի թողարկում և հանձնում: Համակարգի տարբեր մոդուլներ/ֆունկցիոնալ հնարավորություններ միավորվում են՝ առաջարկելով ամբողջովին ավտոմատացված ծառայություն, որը բաղկացած է հետևյալ գործառնություններից, սակայն դրանցով չի սահմանափակվում (առանձին նկարագրված են հետևյալ գլուխներում)՝ 1. Քաղաքացիներին տրամադրվող էլեկտրոնային ծառայությունների հավելված (վեբ պորտալ) 2. Գրանցման լուծում 3. Նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման լուծում 4. Կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստր 5. Ավտոմատացված կենսաչափական նույնականացման լուծում (ԱԿՆԼ) 6. Հանրային բանալիների ենթակառուցվածք 7. Տեղում հերթերի կառավարման լուծում 8. Հաշվետվությունների և վիճակագրության լուծում 9. Ամբողջացումներ տվյալների ոչ շահագրգիռ աղբյուրների հետ
Պահանջ 223.	Պարտադիր	Ստորև ներկայացված պահանջները կատարելու համար անհրաժեշտ բոլոր սարքաշարերը և ծրագրաշարերը ներառվում են մրցութային առաջարկի մեջ:
Պահանջ 224.	Պարտադիր	Գրանցման կայաններ պետք է բացվեն ամբողջ երկրի տարածքում և օտարերկրյա առաքելություններում (հյուպատոսարաններ և դեսպանատներ):
Պահանջ 225.	Պարտադիր	Հաճախորդները պետք է նույն փորձառությունն ունենան թե պետությունում բացված հաստատություններում, թե օտարերկրյա առաքելություններում (բացառությամբ հերթերի կառավարման համակարգի, որը չի տեղակայվում արտերկրում) և այն պետք է համապատասխանի նույն մասնագրերին:
Պահանջ 226.	Պարտադիր	Ծառայություն մատուցողը պետք է օժտի Միգրացիոն ծառայության գլխավոր գրասենյակի համար առանձնացված տարածքը անհրաժեշտ սարքավորումներով՝ Հայաստանի բոլոր օբյեկտների (գրանցում, անհատականացում, տվյալների կենտրոն, վթարի վերականգնման հանգույց) իրական ժամանակում հեռավար վերահսկման համար: Սա պետք է ներառի, բայց չսահմանափակվի հետևյալով (վերջնական ցանկը և բնութագրերը պետք է համաձայնեցվեն Պատվիրատուի հետ նախագծման փուլում) . 1. Կառավարման վահանակներ. սարքավորումներ, որոնք թույլ են տալիս օպերատորին կարգավորել հսկողության համակարգի ֆունկցիաները, օրինակ՝ անցում կատարելով տարբեր վիդեոհոսքերի միջև և վերահսկելով ու փոփոխելով տեսախցիկների կարգավորումները: 2. Պահպանման բլոկներ. CCTV հսկողության տեսախցիկները նկարահանված նյութը պետք է փոխանցեն անվտանգության տեսախցիկների գրանցիչներին՝ պահելու և կարևոր պահերը կրկին վերարտադրելու համար: 3. Էկրաններ. ցուցադրման համակարգ, որը ցույց է տալիս տարբեր տեսախցիկների կողմից տարբեր աղբյուրներից նկարահանված բոլոր վիդեոները: 4. Ցանցային սարքավորումներ. երթուղիչներ, փոխանցիչներ և սերվերներ, որոնք թույլ են տալիս վիդեոհոսքը փոխանցել և կառավարել ցանցի միջոցով: Ծառայություն մատուցողը պետք է տրամադրի անհրաժեշտ

		ենթակառուցվածքը իրական ժամանակում տեսահսկման համար՝ տարբեր տարածքներում, որոնք գտնվում են Ծառայություն մատուցողի գործառնական պատասխանատվության ներքո (ինչպես նկարագրված է վերևում), սակայն այս տեսանյութերի պահպանումը և դրանց կրկնակի դիտումը մնում է Պատվիրատուի պատասխանատվության ներքո:
		Քաղաքացիներին տրամադրվող էլեկտրոնային ծառայությունների հավելված (վեբ պորտալ)
Պահանջ 227.	Պարտադիր	Քաղաքացիներին տրամադրվող էլեկտրոնային ծառայությունների հավելվածը հանրային վեբ պորտալ է՝ նախատեսված նախքան գրանցումը և դրանից հետո էլեկտրոնային ծառայությունների և ինքնությունը հաստատող և ճամփորդական փաստաթղթերի թողարկման մասին տեղեկատվության տրամադրման համար:
Պահանջ 228.	Պարտադիր	Այս վեբ պորտալն ապահովում է օգտատիրոջը հարմար միջերես՝ սմարթֆոնների, գրասպիկների կամ համակարգիչների համար:
Պահանջ 229.	Պարտադիր	Այս վեբ պորտալը պետք է հարմարեցվի Կառավարության պորտալների ֆիրմային տեսքին (նախագծման ուղեցույցը պետք է տրամադրի Պատվիրատուն), ինչպես նաև այս պորտալ պետք է հնարավոր լինի մուտք գործել կառավարական կայքէջերի/հարթակների (նախագծման փուլում Պատվիրատուի կողմից նշված) ակտիվ հղումների միջոցով:
Պահանջ 230.	Պարտադիր	Օգտատիրոջ իսկորոշում պահանջող առցանց ծառայությունների համար արտաքին օգտատերերը (դիմողները) պետք է իսկորոշում անցնեն Կառավարության անցուղիների միջոցով:
Պահանջ 231.	Պարտադիր	Վեբ պորտալը դիմողներին թույլ է տալիս պայմանավորվածություն ձեռք բերել անձամբ կենսաչափական տվյալները գրանցելու, անհատականացված փաստաթղթերը վերցնելու կամ գրանցման կենտրոններում հասանելի այլ ծառայությունների (օրինակ՝ PIN-ը փոխելու) համար՝ • Դիմողը կարող է փոխել պայմանավորված ժամը: • Առցանց պայմանավորվածություն ձեռք բերելու գործառույթը հնարավորություն է ընձեռում տեսնելու գրանցման կայանների հասանելիությունը և պայմանավորվածություն ձեռք բերել Հայաստանի ամբողջ տարածքում գտնվող տարբեր գրանցման կայաններում: • Հենց որ հարցումը հաստատվում և պայմանավորվածությունը նշանակվում է, պորտալը գեներացնում է այս հաստատման ապացույցը, որը կենսաչափական տվյալների գրանցման ժամանակ օգտագործվում է որպես հղում: • Փաստաթղթերի մշակման համար նախատեսված ծրագրաշարերը, որոնք թույլ են տալիս կառավարել հատկացված ժամանակը, տրամադրվում են լուծման հետ:
Պահանջ 232.	Պարտադիր	Վեբ պորտալը թույլ է տալիս դիմողներին ինքնությունը հաստատող նոր փաստաթղթի համար հարցում ներկայացնել (առաջին անգամ և վերաթողարկման), այդ թվում և ոչ միայն՝ լրացնել իրենց կենսագրական տվյալներով ձևաթուղթը, վերբեռնել դիմելու համար անհրաժեշտ փաստաթղթերը, օրինակ՝ անձը հաստատող փաստաթղթերը (18 տարեկանից ցածր քաղաքացիների համար՝ ծնողների և երեխայի գրավոր համաձայնությունը (եթե դիմողը Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացու անձնագիր չունի), համապատասխան բժշկական փաստաթուղթ, եթե քաղաքացին ցանկանում է, որ նույնականացման քարտի վրա նշվեն արյան խմբի և ռեզուսի վերաբերյալ տվյալներ և այլն), և այլն:

Պահանջ 233.	Պարտադիր	Վեբ պորտալը դիմողներին թույլ է տալիս իրենց վճարումները կատարել առցանց (վճարային քարտի և տեղում վճարման ծառայություններ տրամադրողների միջոցով)՝ • Լուծումը դիմողներին թույլ է տալիս սկսել վճարումը • Լուծումը կարող է ստանալ և կառավարել վճարային քարտից և տեղում վճարման ծառայություններ տրամադրողներից ստացված՝ վճարման կարգավիճակի վերաբերյալ տեղեկատվությունը (այդ թվում և ոչ միայն՝ հետևանքման և վիճարկման գործընթացները, ոչ ճիշտ գումարներ վճարելը և այլն) • Պարբերական վճարումները հավաքվում են էսքրոու հաշվի վրա • Արագացված ծառայությունների դիմաց վճարումները սպասարկվում են Ծառայություններ մատուցողի կողմից, սակայն լուծումը թույլ է տալիս վճարումը բաժանել տարբեր հաշիվների միջև՝ ըստ սահմանված կանոնների. վճարման մի մասն (Արագացված ծառայությունների համար լրացուցիչ վճարները, որոնք գերազանցում են սովորական փաստաթղթի գինը) ուղարկվում է Ծառայություններ մատուցողի հաշվին, մյուս մասը՝ (սովորական փաստաթղթի գինը) – էսքրոու հաշվի վրա • Վարկային ռիսկը կառավարում է Ծառայություններ մատուցողը • Ծառայողական համակարգն ունի ավտոմատ վճարման վերաբերյալ տեղեկատվությունը պետական գանձապետարանի տեղեկատվական համակարգում համապատասխանեցնելու գործառույթ
Պահանջ 234.	Պարտադիր	Վեբ պորտալը դիմողներին թույլ է տալիս հաղորդում ներկայացնել նույնականացման փաստաթղթի կորստի կամ գողության մասին:
Պահանջ 235.	Պարտադիր	Վեբ պորտալը թույլ է տալիս դիմողներին հետևել իրենց նույնականացման փաստաթղթերի հարցումների կարգավիճակին / դիտել փաստաթղթերի թողարկման գործընթացի վերաբերյալ փաստաթղթերը գրանցման պահից՝ մինչև թողարկման համար պատրաստ լինելը, և նախընտրելի եղանակով քաղաքացուն ծանուցել կարգավիճակի փոփոխության մասին:
Պահանջ 236.	Պարտադիր	Վեբ պորտալի միջոցով ապահովվում է, որ ռեգիստրներում կամ համակարգում (օրինակ՝ Բնակչության ռեգիստրում) առկա տվյալներն օգտագործվեն քաղաքացու ներկայացրած տվյալների իսկությունը ստուգելու համար:
Պահանջ 237.	Պարտադիր	Վեբ պորտալն օգտագործում է պաշտպանված https հաղորդակարգ:
		Գրանցման լուծում
Պահանջ 238.	Պարտադիր	Երկրի ամբողջ տարածքում և արտասահմանյան առաքելություններում գրանցման հետ կապված կարիքները հոգալու համար տեղակայվում են գրանցան մշտական և շարժական կայաններ՝ 2.2 «Գրանցման կենտրոններին (սպասարկման կետերին) ներկայացվող պահանջները» պարբերությանը համապատասխան: Նույնիսկ եթե սարքաշարի կազմը տարբեր է, մշտական և շարժական կայանների գործառույթները և անվտանգության ապահովված մակարդակը պետք է նույնը լինեն: Գործող սպասարկման կետերի ցանկը և դրանց ամենօրյա աշխատանքային ծանրաբեռնվածությունը ներկայացված է «Հավելված 1. Հայաստանում գործող գրանցման/հաճախորդների սպասարկման կենտրոնները»-ում:

Պահանջ 239.	Պարտադիր	Գրանցման կայանները Հայաստանում Ծայրից ծայր գրանցման ծառայության համար անհրաժեշտ գրանցման սարքավորումները (համակարգչային կամ գրանցման սենյակների և շարժական միավորների (հեռավոր վայրեր կամ խոցելի խմբերին հասնելու համար) համախմբություն) պետք է տեղակայվեն առնվազն տասնհինգ (15) ծառայության կետեր Հայաստանում, ներառյալ՝ երեք (3) կենտրոնացված կայաններ Երևանում: Աշխատանքային կայանների (ֆիքսված և շարժական կայանների համախմբություն) փաստացի քանակը պետք է որոշվի Ծառայություն Մատուցողի կողմից՝ հաշվի առնելով սույն փաստաթղթում նշված Ծառայությունների մատուցման ցուցիչներ (SLAs), ծառայության ակնկալվող պահանջարկը և ծառայության կետերի նախագծված աշխարհագրական ցանցը: Ծառայություն Մատուցողը պետք է առաջարկի աշխատանքային կայանների օպտիմալ թիվ Հայաստանում փաստացի պահանջարկի հիման վրա ծառայության պահանջվող մակարդակն ապահովելու նպատակով (հիմնվելով Հավելված № 3-ում ներկայացված սպասարկման գնահատված ծավալների վրա):
Պահանջ 240.	Պարտադիր	Գրանցման կայանները արտասահմանում Ծայրից ծայր գրանցման ծառայության համար անհրաժեշտ գրանցման սարքավորումները (համակարգչային կամ գրանցման սենյակների և շարժական միավորների (հեռավոր վայրեր կամ խոցելի խմբերին հասնելու համար) համախմբություն) պետք է տեղակայվեն Հայաստանի հյուպատոսարան/դեսպանատուն ունեցող օտար երկրների 61 ծառայության կետերում և Երևանում ԱԳՆ գրասենյակում (այժմ՝ 54, 7-ը պետք է բացվեն 2024-ին) (գինը պետք է ներառվի Ֆինանսական առաջարկի մեջ): Ակնկալվում է Ծառայություն Մատուցողը կմատակարարի և կտեղակայի 67 ֆիքսված գրանցման կայաններ (որից 2-ը՝ ԱԳՆ Երևանի գրասենյակում) և ԱԳՆ դեսպանատներում և հյուպատոսարաններում գործարկվող 2 շարժական կայաններ(գինը պետք է ներառվի Ֆինանսական առաջարկի մեջ): Լրացուցիչ 15 ծառայության կայաններ օտարերկրյա առաքելությունների կարող են բացվել առաջիկա 11 տարվա ընթացքում (չի հանդիսանում սկզբնական Ֆինանսական առաջարկի մաս): Խնդրում ենք ի նկատի ունենալ օտարերկրյա առաքելություններում ներկայիս նախատեսված 69 կայանից (67 ֆիքսված և 2 շարժական) ավելի կայաններ տեղակայելու համար գրանցման լուծումների ֆինանսական գնային առաջարկը պետք է պարունակի լրացուցիչ գին մեկ գրանցման կայանի համար: Երբ պլանավորվում է բացել ծառայության նոր կայան, գնման լրացուցիչ պահանջագիր պետք է ստորագրվի:
Պահանջ 241.	Պարտադիր	Օպերատորները համակարգ մուտք գործելու համար պետք է իսկորոշվեն պաշտպանված եղանակով՝ իրենց նույնականացման քարտի թվային հավաստագրի հիման վրա:
Պահանջ 242.	Պարտադիր	Գրանցման կայանները առբեռնում են նախքան գրանցումը տրամադրված տեղեկատվությունը և կորզում դիմողի կենսաչափական տվյալները (դիմանկար, մատնահետքեր):
Պահանջ 243.	Պարտադիր	Գրանցման կայաններն ապահովված են անհրաժեշտ կից փաստաթղթերը սկանավորելու հնարավորությամբ՝ ամբողջովին ԻԿԱՕ-ի 9303 ստանդարտին, 8-րդ խմբագրությամբ, և Հայաստանի կանոնակարգերին համապատասխան: Մուտքագրված բոլոր փաստաթղթերի/ տվյալների համար ԻԿԱՕ-ի 9303 փաստաթղթին համապատասխանությունը ստուգվում է ավտոմատ կերպով:

Պահանջ 244.	Պարտադիր	Գրանցման լուծումը աշխատում է առցանց կամ անցանց ռեժիմներով: Գրանցված տվյալները ցանցի միջոցով ապահով հաղորդվում են տվյալների կենտրոն: Ժամանակավորապես կամ անընդմեջ ցանցից անջատված լինելը չի ազդում գրանցման գործընթացի կամ արդեն կորզված տվյալների անձեռնմխելիության վրա: Գրանցման լուծումը կատարում է տվյալների համաժամանակեցում տվյալների կենտրոնի հետ, երբ ցանցին միացումը վերականգնվում է:
Պահանջ 245.	Պարտադիր	Մշտական և շարժական գրանցման կայանները թույլ են տալիս մուտք անել, ուղղել կամ կորզել հետևյալ տվյալները՝ • Տառաթվային կենսագրական տեղեկություններ, • Դիմանկար, • [Երկու] մատների բարձիկների հետքերը, • Ստորագրություն, • Կից նույնականացման փաստաթղթերի սկանավորված տարբերակները:
Պահանջ 246.	Պարտադիր	Կայանները համալրվում են նաև տպիչով, սկաներով, տեսախցիկով, անձնագիր և քարտ կարդացող սարքով և անհրաժեշտ պարագաներով/սարքավորումներով (եռոտանի տեսախցիկի համար, գծակող կարդացող սարք, ետնավարագույր, միակցիչներ, էլեկտրոնային փաստաթղթերի ստորագրության նույնականացուցիչներ, վճարային քարտ կարդացող սարքեր, կանխիկի հավաքման/դեպոզիտային մեքենաներ և այլն):
Պահանջ 247.	Պարտադիր	Ծառայություն մատուցողը, Պատվիրատուի պահանջով, պետք է կարողանա առաջարկել ոչ միայն սովորական գրանցման կայաններ, այլև համապարփակ (all-in-one) լուծում, որը հնարավոր է իմպլեմենտացնել բոլոր գրանցման օբյեկտներում կամ դրանց մի մասում: Գրանցման կայանի սարքավորումների համապարփակ լուծումը ենթադրում է միավորված համակարգ, որը համատեղում է մի քանի կենսաապահովական և վարչական գործառնություններ մեկ ամբողջական միավորի մեջ (ներառյալ կենսաապահովական տվյալների հավաքագրում, տվյալների մշակություն և կառավարում, ինքնության հաստատում, ստորագրության հավաքագրում, վճարումների մշակություն և այլ գործառնություններ)՝ ֆիզիկական գրանցումը լիարժեք ինքնավարությամբ իրականացնելու հնարավորություն տալով:
Պահանջ 248.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը, վերաբերելի ստանդարտներին հնարավորինս համապատասխան, ապահովում է ոչ թղթային գործընթաց (ֆիզիկապես փաստաթղթերը չեն պահեստավորվում, փաստաթղթերը ստորագրվում են գրասալիկներով / մեքենաներով թղթային տարբերակով դիմումի ձևաթղթերի փոխարեն):
Պահանջ 249.	Պարտադիր	Եթե դիմումները ներկայացվել են թղթային տարբերակով, Ծառայություններ մատուցողն ապահովում է բոլոր դիմումների թվային արխիվացումը: Թվային գրառումների պահպանման քաղաքականության պահանջները (մուտք, հասանելիություն, ջնջման ամսաթիվ և այլն) նախագծման փուլում համաձայնեցվում են Պատվիրատուի հետ:
Պահանջ 250.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողն ապահովում է վճարման տարբեր եղանակները՝ • Հեռավար առցանց և անցանց վճարում բանկային քարտի, բանկի և/կամ վճարման այլ ծառայություններ մատուցողների միջոցով, • Սպասարկման կայանում կրեդիտ/դեբիտ քարտով (սպասարկման կետում).

Պահանջ 251.	Պարտադիր	Երբ օգտագործվում են շարժական կայանները, գրանցման շարժական կայանները պետք է ունենան մարտկոց, որը կարող է 8 ժամ աշխատել: Շարժական կայանի բաղադրիչները հավաքվում են տրանսպորտային ճամպուրակի մեջ, որը հարվածակայուն, ջրակայուն և փոշեկայուն է: Այս ճամպուրակը ոչ միայն փոխադրման ընթացքում պաշտպանում է սարքավորումները, այլ նաև թույլ է տալիս հեշտությամբ տեղակայել կայանը:
Պահանջ 252.	Պարտադիր	Օպերատորը պետք է կարողանա իրական ժամանակում և գրանցման համակարգի էկրանին դիտել լուսանկարը՝ այն կորզելու համար:
Պահանջ 253.	Պարտադիր	Կենսաչափական տվյալների սեղմման ձևաչափերը պետք է համապատասխանեն միջազգային ստանդարտներին, մասնավորապես՝ • ՀԴԲ-ի Wavelet Scalar Quantization (WSQ) պատկերի սեղմման ստանդարտին՝ 500 dpi մատնահետքերի համար: • ISO 10918-1, 1994-ին: Լուսանկարչության ոլորտում փորձագետների միասնական խմբին (JPEG): • Սեղմման ստանդարտին՝ սահուն նրբերանգներով պատկերների (լուսանկարչության) համար:
Պահանջ 254.	Պարտադիր	Տեսախցիկի և կորզված լուսանկարի նկատմամբ տարածվում են հետևյալ պահանջները՝ • ԻԿԱՕ-ի ստանդարտին և ISO 39794-5-ին, իսկ գրանցման կայանը դա պետք է վերահսկի, • ISO / IEC 19794-5-ին և ԻԿԱՕ 9303-ին, 8-րդ խմբագրությամբ նախատեսված՝ դիմանկարի որակին, ինչպես նաև տեսախցիկ-օբյեկտ տարածության պահանջները, • Գրանցման համակարգը ներառում է լուսանկարի ավտոմատ եզրատման գործառույթ:
Պահանջ 255.	Պարտադիր	Մատնահետքերի ընթերցիչների համար պետք է բավարարվեն հետևյալ պահանջները. • FBI IQS և ISO 19794-4 համապատասխանություն մատնահետքերի որակի համար, • 500 dpi որակով սքանավորում՝ 256 մոխրագույն մակարդակներով, • FAP10 սքանավորման գոտի (ամբողջական մատնահետքերի պատկերներ, ոչ միայն մասնակի հատվածներ), • Մատնահետքերի պատկերները պետք է սեղմվեն WSQ ալգորիթմով (FBI/NIST ստանդարտ), RAW կամ ISO 19794-4 ձևաչափով, • Պատկերի և շաբլոնի տվյալների կոդավորումը սարքից համակարգիչ ապահով՝ անվտանգ փոխանցում իրականացնելու համար:
Պահանջ 256.	Պարտադիր	Գրանցման համակարգը ներառում է իրական ժամանակում որակի վերահսկում, որը օպերատորին ցույց է տալիս թե արդյոք կորզված մատնահետքերի որակը գոհացուցիչ է: Համակարգը ուղղորդում է օպերատորին՝ առաջարկելով, մասնավորապես, կրկին փորձել, եթե որակի նվազագույն շեմը չի բավարարվել և ցույց է տալիս USUԻ-ի Մատնահետքի պատկերի որակի (NFIQ) միավորը:
Պահանջ 257.	Պարտադիր	Գրանցման համակարգը թույլ է տալիս լուծում գտնել մատնահետքի կորզման հետ կապված բացառիկ դեպքերում (վիրակապված, անդամահատված, վնասված մատներ և այլն):
Պահանջ 258.	Պարտադիր	Գրանցման լուծումը գաղտնագրում է գրանցման կայանում պահեստավորված տվյալները: Գրանցման համակարգը գաղտնագրելով պաշտպանում է նաև Նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման համակարգ ներմուծված կենսագրական և կենսաչափական տվյալները:
		Նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման լուծումը

Պահանջ 259.	Պարտադիր	Նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման համաշխարհային լուծումը հիմնված է ինտեգրացիոն հարթակի վրա: Այս համակարգը թույլ է տալիս կառավարել տվյալների հոսքը տարբեր ռեգիստրների / հավելվածների միջև՝ փաստաթղթի գրանցումից մինչև հանձնումը (գրանցում, ապակրկնօրինակում, նույնականացման կառավարում, անհատականացում, որակի վերահսկում, անվտանգ հանձնում):
Պահանջ 260.	Ոչ պարտադիր	Ինտեգրման հարթակ, որը կապում է նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման լուծման տարբեր մոդուլները, և դրա միջերեսները պետք է համապատասխանեն OSIA-ի բնութագրերին՝ ապագայում հեշտ էվոլյուցիա ապահովելու համար:
Պահանջ 261.	Պարտադիր	Այս լուծումը ընթացք է տալիս նույնականացման փաստաթղթի ցանկացած նոր դիմումի՝ ստուգելով դրա իսկությունը և ինքնությունը հաջող կերպով ստուգելուց հետո համապատասխանաբար համալրում կամ թարմացնում է Կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրը:
Պահանջ 262.	Պարտադիր	Լուծումը խթանում է վեբինգի գործընթացը և թույլ տալիս վերջնակետի աշխատողներին հաստատել կամ մերժել դիմումը և հավանություն տալ փաստաթղթի թողարկմանը, տեղեկատվությունը հաստատել այլ ՀԿ այլ համակարգերի (օրինակ՝ բնակչության ռեգիստր) հետ և մեխանիկորեն ստուգել կենսաչափական անհամապատասխանությունները (համեմատելով 1-N մատնահետքերը և դիմանկարը), որ համակարգը մատնացույց է անում:
Պահանջ 263.	Պարտադիր	Ծրագրաշարի լուծման մակարդակում մեկ պաշտոնյան չպետք է կարողանա անձնագիր կազմել, իսկ դա պետք է կատարվի առնվազն մեկ մակարդակով բարձր վերադասի հավանությամբ՝ որպես ներքին վերահսկողության մեխանիզմ:
Պահանջ 264.	Պարտադիր	Կենսաչափական ստուգման լուծման համար նախատեսված գործիքները պետք է հիմնված լինեն օգտատիրոջը հարմար միջերեսի միջոցով կենսաչափական համեմատության առաջանցիկ առանձնահատկությունների վրա (պատկերի կատարելագործում, փոքրագույն մանրուքներով ցուցադրիչ, դիմանկարների վերածածկ և այլն):
Պահանջ 265.	Պարտադիր	Կենսաչափական ստուգման լուծման միջոցով հնարավոր է թեկնածուի կենսաչափական տվյալները զուգադրել տվյալների բազայի համապատասխան գրառումների տվյալների հետ՝ հերթով դիմանկարը և մատնահետքերը համեմատելու համար: Դիմանկարի դեպքում այս օժանդակ գործիքը ավտոմատ կերպով վերադրում է երկու լուսանկարները:
Պահանջ 266.	Պարտադիր	Լուծումը ներառում է քննող կայան, որը թույլ է տալիս ամբողջովին ուսումնասիրել դիմողի ֆայլը: Երբ կենսաչափական կրկնօրինակը հաստատվում է, այս գործիքը օգտատիրոջը հարմար եղանակով ցույց է տալիս թեկնածուի վերաբերյալ կենսաչափական, կենսագրական և լրացուցիչ տեղեկություններ (օժանդակ փաստաթղթեր), ինչպես նաև գրառումների այն տեղեկությունները, որոնցում կենսաչափական տվյալները համընկնում են: Փաստաթղթերը և կենսաչափական տվյալների ռեգիստրը/տվյալների բազան թարմացվում է՝ հաշվի առնելով այս քննության արդյունքում հայտնաբերված բացերը:
Պահանջ 267.	Պարտադիր	Լուծումը թույլ է տալիս առաջնահերթություն տալ որոշակի դիմումների և կազմել առաջնահերթ ռեժիմով տպելու հրաման (օրինակ՝ Հայաստանում հավատարմագրված դիվանագետները պետք է սպասարկվեն առաջնահերթության ռեժիմով):

Պահանջ 268.	Պարտադիր	Լուծման միջոցով կարելի է կառավարել անձնագրերի և քարտերի դիմումների, ինչպես նաև փաստաթղթի կարգավիճակի (օրինակ՝ ստեղծված, հաստատված, չհաստատված, ուղարկված, ստացված, պաշտպանված, գաղտնի, դադարեցված, ուժը կորցրած և այլն) ամբողջ ընթացքը և հետևել դրան, որպեսզի այն կարողանա կարգավիճակի մասին տեղյակ պահել դիմողին, իսկ փաստաթղթի կարգավիճակի վերաբերյալ վեր հավելվածի պորտալի կայքէջով՝ դիմողին:
Պահանջ 269.	Պարտադիր	Դիմողը (այդ թվում՝ Հայաստանի և օտարերկրյա առաքելությունների դիմողները, ինչպես նաև Հայաստանում հավատարմագրված օտարերկրյա դիվանագետները) SMS հաղորդագրության միջոցով տեղեկացվում են՝ երբ իրենց նույնականացման փաստաթուղթը հասանելի կլինի:
Պահանջ 270.	Պարտադիր	Սպասարկման կետերը հանձնում են անձնագրերն ու քարտերը: Ուստի, կայանը դիմողների կենսաչափական իսկորոշման հնարավորություն է տալիս՝ թույլ տալով ամբողջությամբ համապատասխանեցնել տվյալները և չիպի ֆունկցիոնալ հնարավորությունները:
Պահանջ 271.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը պետք է առաջարկի լուծում, որը թույլ է տալիս փաստաթղթի չիպն ակտիվացնել միայն դիմողի հաջող կենսաչափական իսկորոշումից հետո:
Պահանջ 272.	Պարտադիր	Լուծումը նույնականացման փաստաթղթի թողարկումից հետո այնպիսի ծառայություններ մատուցելու հնարավորություն է տալիս, ինչպիսիք են PIN-ը բացել/փոխելը, կորցրած փաստաթղթերը դադարեցնելը, փաստաթղթերը կորցնելու դեպքում հավաստագրերը ուժը կորցրած ճանաչելը և այլն:
Պահանջ 273.	Պարտադիր	Լուծումը գրանցման և հաճախորդների սպասարկման հետ կապված այլ գործարքների ընթացքում հավաքված և կուտակված ամբողջ նամակագրության և փաստաթղթերի (դիմումներ/ձևաթղթեր, բողոքներ, նամակներ և այլն) թվային պահեստավորման և արխիվացման հնարավորություն է տալիս: Ստացված ինչպես թվային, այնպես էլ ֆիզիկական փաստաթղթերը պետք է սկանավորվեն, պահեստավորվեն և արխիվացվեն: Համակարգը պետք է թույլ տա դիտել և տպել պահպանված և սկանավորված փաստաթղթերը համակարգի լիազորված օգտվողներին: Փաստաթղթերի արխիվացման/պահպանման քաղաքականությունը և կանոնները պետք է սահմանվեն և համաձայնեցվեն ՀՀ կառավարության հետ ծրագրի նախագծման ողջ ընթացքում:
		Փաստաթղթերի և կենսաչափական տվյալների ռեգիստրը/տվյալների բազան
Պահանջ 274.	Պարտադիր	Լուծումը թույլ է տալիս կառավարել քաղաքացիներին տրամադրված փաստաթղթերի մասին տեղեկությունները և նրանց կենսաչափական տվյալները, այդ թվում և ոչ միայն՝ • Տառաթվային կենսագրական տեղեկություններ, • Դիմանկար, • [Երկու] մատների բարձիկների հետքերը, • Ստորագրություն, • Կից նույնականացման փաստաթղթերի սկանավորված տարբերակները: Կենսաչափական և փաստաթղթային տվյալների ամբողջական ցանկը պետք է նախագծման փուլում համաձայնեցվի Պատվիրատուի հետ:
Պահանջ 275.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցող մրցույթը պետք է կատարի առկա կենսաչափական տվյալների տեղափոխում նոր բազա, կամ ապահովի ինտեգրման միջերես ժառանգված կենսաչափական տվյալների ռեգիստրի հետ:

Պահանջ 276.	Պարտադիր	Տվյալների բազան պետք է կարողանա պահեստավորել նվազագույնը [10] միլիոն գրառում, այդ թվում՝ դիմողների ինքնության վերաբերյալ բոլոր տվյալները (կենսագրական և կենսաչափական տեղեկություններ, կենսաչափական տվյալների պատմության պահպանում դրանց գոյության ամբողջ ընթացքում), ինչպես նաև վարչական և տեխնիկական տվյալներ (ֆունկցիոնալ և տեխնիկական մատյաններ և այլն):
Պահանջ 277.	Պարտադիր	Տվյալների բազայի բոլոր տվյալները պետք է պահեստավորվեն գաղտնագրված ձևով տրամաբանական կառուցվածքով՝ հիմնված օգտագործվող պրոդուկտների հնարավորությունների վրա (օրինակ՝ Oracle), ինչպես նաև կիրառելի կանոնակարգերի պահանջներին համապատասխան (օրինակ՝ eIDAS):
Պահանջ 278.	Պարտադիր	Լուծումը կիրառվում է ՀԿ կողմից առաջարկվող տվյալների կենտրոնում, և այն աշխատեցնում/սպասարկում են ՀԿ աշխատողները:
Պահանջ 279.	Պարտադիր	Տվյալների յուրաքանչյուր հարցման համար լուծումը գրառում է հարցման իրավաչափ պատճառի ապացույցը:
		Ավտոմատացված կենսաչափական նույնականացման լուծում (ԱԿՆԼ)
Պահանջ 280.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը կիրառում է միասնական Ավտոմատացված կենսաչափական նույնականացման համակարգ (ԱԿՆՀ), այդ թվում՝ անհրաժեշտ սարքաշարը, ծրագրաշարը և տվյալների բազան: Այն պետք է կարողանա մշակել [2] մատների մատնահետքերը և դիմանկարը:
Պահանջ 281.	Պարտադիր	ԱԿՆՀ-ն կատարում է 3 խնդիր՝ • Դիմելու ընթացքում տվյալների գրանցում, • 1:1 կենսաչափական տվյալների ստուգում, • Մատնահետքերով որոնում նույնականացման համար:
Պահանջ 282.	Պարտադիր	Համակարգի որոնման գործառույթներն օգտագործում են՝ • Նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման լուծումը, • Սահմանային ծառայությունը, • Ոստիկանությունը:
Պահանջ 283.	Պարտադիր	ԱԿՆՀ-ն ապահովում է կենսաչափական իսկորոշման (1:1 տեսակի հարցում) և կենսաչափական նույնականացման (1: N տեսակի հարցում) ծառայություններ՝ համեմատելով հարցում անողի կենսաչափական տվյալները տվյալների բազայում առկա տվյալների հետ:
Պահանջ 284.	Պարտադիր	ԱԿՆՀ-ն պետք է համատեղելի լինի ISO 19794-1, -2, -3, -4, -5, WSQ և JPEG / JPEG 2000 ձևաչափերի հետ:
Պահանջ 285.	Պարտադիր	Համակարգը պետք է նույնականացնի և ծածկագրի փոքրագույն մանրութները:
Պահանջ 286.	Պարտադիր	ԱԿՆՀ-ն պետք է աշխատի «բազմամոդալ» կամ «կենսաչափական միաձուլման» ռեժիմով, որպեսզի բարելավի որոնման ճշգրտությունը և արդյունավետությունը՝ մեկ հարցման մեջ միավորելով մի քանի կենսաչափական տվյալներ, այդ թվում՝ մատնահետքերը և դիմանկարը:
Պահանջ 287.	Պարտադիր	Լուծումը պետք է հաշվարկված լինի կատարելու 10 մատնահետքի և մեկ դեմքի բազմամոդալ ապակրկնօրինակում տվյալների բազայում, որը կարող է պահել մինչև [10] միլիոն գրառում, մինչև [6,000 հարցում] ամեն օր [8 ժամվա] աշխատանքային ժամերի ընթացքում:
Պահանջ 288.	Պարտադիր	Արձագանքման ակնկալվող ժամանակը [10 միլիոն] գրառումների բազայում բազմամոդալ (1: N) ապակրկնօրինակման յուրաքանչյուր հարցման համար պետք է լինի 10 վայրկյան կամ դրանից պակաս:

Պահանջ 289.	Պարտադիր	ԱԿՆՀ-ն պետք է համապատասխանի «Բաց ստանդարտներով ինքնության ՀԾՄ» (ԲՍԻՀ) ստանդարտներին, որպեսզի այդ ստանդարտի ՀԾՄ-ները հասանելի լինեն այլ համակարգերի համար (պետական կառավարման մարմիններ, մասնավոր անձինք և այլն):
Պահանջ 290.	Պարտադիր	ԱԿՆՀ-ն գործարքների պատմությունը պահում է ֆունկցիոնալ և տեխնիկական մատյաններում (բազմակի գրանցումներ, ապակրկնօրինակումից հետո կեղծ ինքնության ջնջում և այլն):
Պահանջ 291.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը դեմքի ճանաչման իր ալգորիթմները պետք է ներկայացրած լինի «ՍՏԱԻ-ի ընթացիկ ԴՃՎԹ (Դեմքի ճանաչման վաճառողի թեստ)»-ի համար, որի 2021 թվականի մարտի ՍՏԱԻ հաշվետվությունը հասանելի է՝ https://pages.nist.gov/frvt/html/frvt1N.html
Պահանջ 292.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը մատնահետքերի ճանաչման իր ալգորիթմները պետք է ներկայացրած լինի ՍՏԱԻ-ի ՄԻՎՏԳ-ի (Մատնահետքի վաճառողի տեխնոլոգիայի գնահատում) համար: Տրամադրել գնահատման վերաբերյալ հաշվետվությունը:
Պահանջ 293.	Պարտադիր	Անհատականացումից առաջ մատնահետքերը համադրվում են ԱԿՆՀ-ի հետ Տեղափոխման ծառայության կողմից դիմումի հաստատման գործընթացի ընթացքում: Սա կատարվում է նախնական անվտանգության հետ կապված խնդիր առաջանալու դեպքում և ներառում է փաստաթղթի թողարկման համար հավաքված մատնահետքի և(կամ) դեմքի պատկերի համեմատություն կենսաչափական տվյալների բազայում պահեստավորված բոլոր կենսաչափական տվյալների հետ՝ հաստատելու համար, որ ոչ մի այլ անվտանգային փաստաթուղթ նույն անձին չի տրամադրվել: Այս ստուգումները կկատարի Տեղափոխման ծառայությունը ՀԿ-ի կողմից նշված շենքերում՝ նախքան նույնականացման փաստաթղթերը անհատականացնելը և առանց Ծառայություններ մատուցողի ներկայության: Ռեգիստրներից մեկում կամ ԱԿՆՀ-ում որևէ անհամապատասխանության կամ հետախուզվող անձանց ցանկում հայտնաբերվելու դեպքում Հայաստանի կառավարության աշխատողը ստանձնում է գործը և իրականացնում քննություն: Բնակչության պետական ռեգիստրից ինքնության մասին տեղեկությունները միշտ գերակշռում են ինքնության վերաբերյալ մանրամասների ճիշտ լինելու մասին կասկածի դեպքում: Ստուգման գործընթացի վրա չի կարող ազդել մարդու միջամտությունը: Միակ բացառությունը տեխնիկական աջակցության համար է, որի դեպքում կիրառվում է մուտքի հսկողություն «չորս աչքով»՝ առանց կողմնակի միջամտության մուտք գործելու հետ մեկտեղ:

Պահանջ 294.	Պարտադիր	Կենսաչափական ստուգման/նույնականացման (ԱԿՆՀ) համակարգը ապահովում է՝ - Բազմաթիվ այնպիսի կենսաչափական գործարքների արդյունավետությունը և կատարումը, ինչպիսիք են՝ 1:1 ստուգումը ≤ 2 վայրկյանի, 1:N նույնականացումը ≤ 10 վայրկյանի: - Ճշգրտությունը և արժանահավատությունը՝ տոկոսներով՝ - Առնվազն 99.9% ճիշտ համընկնման գործակից (ՃՀԳ), - Մատնահետքի ճանաչման ՍԸԳ-ը $<0.01\%$-ից, - Մատնահետքի ճանաչման ՍՃԳ-ը $<1\%$-ից, - Դեմքի ճանաչման ՍԸԳ-ը $<0.01\%$-ից, - Դեմքի ճանաչման ՍՃԳ-ը $<0.01\%$-ից, - Սրա վրա չեն ազդում այնպիսի առանձնահատկություններ, ինչպիսիք են պատկերի պտտումը Այս պահանջները հավաստագրվում են նախագծի ընդունման/հանձնման փուլի ընթացքում՝ ընդունման համար անհրաժեշտ թեստերն անցնելու միջոցով: Անհրաժեշտ է ներկայացնել թեստային պլանի կատարման մասին հաշվետվություն, որը ցույց է տալիս փորձարկման սցենարները և ընդունման արդյունքները: Ծառայություն մատուցողը պետք է կարողանա հաջող մրցակցություն ցուցաբերել կիրառելի փորձարկման սցենարների պահանջարկի վրա, ինչպես փորձարկման, այնպես էլ արտադրական միջավայրում
Պահանջ 295.	Պարտադիր	Յուրաքանչյուր հարցման համար լուծումը գրառում է հարցման իրավաչափ պատճառի ապացույցը:
		Անհատականացման լուծումը
Պահանջ 296.	Պարտադիր	Անհատականացման լուծումը ներառում է սարքաշարի և ծրագրաշարի տարրեր, որոնք անհրաժեշտ են այս մասնագրի բոլոր նույնականացման փաստաթղթերի գրաֆիկական և էլեկտրական անհատականացման համար:
Պահանջ 297.	Պարտադիր	Փաստաթղթերի անհատականացման լուծումը ներառում է անձնագրերի և քարտերի գրաֆիկական և էլեկտրական անհատականացում (լազերային փորագրություն, չիպի անվտանգ գաղտնագրում) և համատեղում է որակի միասնական վերահսկումը և փաթեթավորումը՝ բաժանման վայրերում հանձնելու համար:
Պահանջ 298.	Պարտադիր	Ծրագրաշարի նույն լուծումը պետք է կառավարի անձնագրերի և քարտերի անհատականացման գործընթացները: Այն պետք է կարողանա զուգահեռաբար գործարկել անհատականացման մի քանի սարքեր:
Պահանջ 299.	Պարտադիր	Լուծումը պետք է հաշվարկված լինի այնպես, որպեսզի կարողանա յուրացնել այդ քանակով փաստաթղթեր և ամենօրյա [7] ժամանոց արտադրական հերթափոխի ընթացքում սահմանված արտադրական ծանրաբեռնվածությունը:
Պահանջ 300.	Պարտադիր	Անհատականացման լուծումն ինտեգրվում է Նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման լուծման հետ՝ քարտի և անձնագրի ցանկացած նոր հաստատված դիմում հավաքելու և դրան ընթացք տալու համար: Այն պետք է փոխկապակցված լինի նաև էլ-ՍԸԾՓ-ի ՀԲԵ-ի լուծման (Ծառայություններ մատուցողի կողմից տրամադրված) և քաղաքացու ՀԲԵ-ի հետ (ՀԿ-ի կողմից նշանակված ՀՄ-ի կողմից տրամադրված):
Պահանջ 301.	Պարտադիր	Լուծումը պետք է հետևի բոլոր վարչական գործողություններին (հեղինակ, ամսաթիվ և այլն), որպեսզի թույլ տա անվտանգության աուդիտ իրականացնել:

Պահանջ 302.	Պարտադիր	Լուծումը թույլ է տալիս առաջնահերթության ձևով կատարել տպելու որոշակի հրամաններ (օրինակ՝ Հայաստանում հավատարմագրված դիվանագետները պետք է սպասարկվեն առաջնահերթության ռեժիմով):
Պահանջ 303.	Պարտադիր	Անհատականացման բոլոր գործընթացները պետք է հավատարիմ լինեն անվտանգության բարձրագույն ստանդարտներին՝ ապահովելով տվյալների անվտանգությունը և գաղտնիությունը:
Պահանջ 304.	Պարտադիր	Անհատականացման լուծումը ներառում է որակի վերահսկման մոդուլ, որը ստուգում է անհատականացման գործառնությունների ֆիզիկական (դիրք և որակ) և էլեկտրական (ամբողջապես ընթեռնելի թեստ) պատշաճ կատարումը: Որակի վերահսկման մոդուլը թեստի արդյունքները ցուցադրում է օգտվողին հարմար գրաֆիկական միջերեսի միջոցով՝ ցույց տալով համապատասխանությունը և անհամապատասխանությունը:
Պահանջ 305.	Պարտադիր	Եթե որակի վերահսկումը մերժում է փաստաթղթի անհատականացումը անհամապատասխանության (անհամապատասխանությունների) պատճառով, ապա Որակի վերահսկման օպերատորի կողմից հաստատվելուց հետո համակարգը թույլ է տալիս ավտոմատ կերպով մեկնարկել նոր անհատականացման գործընթաց:
Պահանջ 306.	Պարտադիր	Անհատականացման լուծումը թույլ է տալիս նույնականացման քարտերը և անձնագրերը պահեստավորել արկղերում՝ ըստ դրանց հանձնման տեղի՝ հանձնման վայրեր դրանց փոխադրումը հեշտացնելու համար: Արկղերը և յուրաքանչյուր նույնականացման քարտ առանձին նույնականացվում են՝ օգտագործելով պիտակներ, որոնք թույլ են տալիս մակնշել և հետևել փոխադրմանը հանձնման վայրեր
Պահանջ 307.	Պարտադիր	Անհատականացման լուծումը ներառում է գույքագրման կառավարման մոդուլ, որն ունի հետևյալ ֆունկցիոնալ հնարավորությունները՝ • Փաստաթղթերի բլանկների գույքագրում, • Փաստաթղթերի բլանկների պահում ապահով վայրում, ուր կարելի է մուտք գործել կրկնակի կենսաչափական վերահսկողություն անցնելով, • Փաստաթղթերի բլանկների պաշարների տեսանելիության ապահովում՝ Պատվիրատուի աուդիտների համար հաշվետվություններ կազմելու հնարավորությամբ, • Վաղ նախագգուշացման համակարգի առկայություն՝ ըստ փաստաթղթի տեսակի պաշարների կրիտիկական մակարդակների համար: Յուրաքանչյուր ամիս կազմվում է հաշվետվություն՝ արտադրության ծավալը և պաշարները տեսնելու համար:
Պահանջ 308.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը անհատականացման տեխնիկան և գործընթացն այնպես է կազմակերպում, որ աշխատանքի անվտանգությունը և փաստաթղթի անհատականացման գործընթացի հիգիենան երաշխավորվեն:
Պահանջ 309.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը փոխգործակցում է ՀՄ-ի հետ, որին նշանակում է Պատվիրատուն՝ նույնականացման քարտի հավաստագրերը պահանջելու և ստանալու համար:
Պահանջ 310.	Պարտադիր	ՀՄ-ում մինչև 3 փոփոխություն ներառվում են Պայմանագրի և վերջնական գնի մեջ: 3-ից ավելի ցանկացած փոփոխություն կատարվում է փոփոխության համար հարցման գործընթացի միջոցով:
Պահանջ 311.	Պարտադիր	Լուծումը կառավարում է փաստաթղթի կամ փաստաթղթերի փաթեթի ընդունումը կամ մերժումը և այս կարգավիճակի մասին հաղորդում Նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման լուծմանը:

Պահանջ 312.	Պարտադիր	Ծառայություն մատուցողը ապահովի, որ անհատականացման լուծումը չի պահպանում որևէ գաղտնի տեղեկատվություն, ամբողջ գաղտնի տեղեկատվությունը (քաղաքացիների անձնական տվյալները) պետք է ջնջվի անհատականացման համակարգից և համապատասխան տվյալների բազայից անհապաղ՝ անձը հաստատող փաստաթղթի տրամադրման ավարտից հետո:
		ԻԿԱՕ/ՀԸՀ Հանրային բանալիների ենթակառուցվածքը
Պահանջ 313.	Պարտադիր	ՀԲԵ համակարգը պետք է համապատասխանի ԻԿԱՕ-ի 9303 ստանդարտին, 8-րդ խմբագրությամբ, որը վերաբերում է ԷԼՍԸՃՓ-ի ՀԲԵ-ի (ԻԿԱՕ-ի ՀԲԵ-ի և ՀԸՀ-ի ՀԲԵ-ի) կառավարմանը, մասնավորապես՝ գաղտնագրման ալգորիթմներին և բանալիների գոյության պարբերաշրջանի կառավարմանը, հավաստագրերի բովանդակությանը և չեղարկման ցանկերին (ՀՉՑ-ներ), հավաստագրերի և չեղարկման ցանկերի բաշխման մեխանիզմներին և այլն:
Պահանջ 314.	Պարտադիր	ԷԼՍԸՃՓ-ի ՀԲԵ-ն ապահովում է անհատականացման ընթացքում անձնագրային տվյալները մուտքագրելու համար օգտագործվող բանալիների և հավաստագրերի լիարժեք կառավարումը և թույլ է տալիս դրանք ստուգել ստուգման կետերում (Պասիվ իսկորոշում): Այն պետք է հաշվի առնի ճկուն, օգտվողին հարմար կերպով բանալիներ ու հավաստագրեր ստեղծելու, դրանք կառավարելու, ուժը կորցրած ճանաչելու բոլոր հայեցակետերը և հարակից քաղաքականությունները:
Պահանջ 315.	Պարտադիր	Համակարգը ազգային ՀԲԳ-ն ինտեգրում է ԻԿԱՕ-ի ՀԲԳ-ին միացման մոդուլի հետ՝ թույլ տալով ավտոմատացնել փոխանակումները՝ • ԻԿԱՕ-ի անդամ երկրների կողմից արդեն իսկ հրապարակված բոլոր հավաստագրերի պարբերական առթեռնում, և • Հանրային բանալիների, ՀՉՑ-ների հաղորդում ԻԿԱՕ-ի ՀԲԳ-ին: Սա նպատակ ունի հաստատելու փաստաթղթերի ճկուն, օգտվողին հարմար կերպով իսկորոշումը սահմանին:
Պահանջ 316.	Պարտադիր	ԷԼՍԸՃՓ-ի ՀԲԵ-ի համակարգը նույն ալգորիթմն է աջակցում ԵՍՀՄ-ի և «Փաստաթուղթը մուտքագրողներ»-ի (ՓՄ) համար և աջակցում է ԻԿԱՕ-ի կողմից առաջարկվող գաղտնագրման ալգորիթմները և բանալիների երկարությունները:
Պահանջ 317.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողն ապահովում է արդեն իսկ գործող ԵՍՀՄ-ից տեղափոխումը նոր լուծում՝ ԻԿԱՕ-ի 2018 թվականի ապրիլի «Հրահանգային փաստաթղթի տեղափոխման երկրի ստորագրող հավաստագրման մարմին (ԵՍՀՄ)» ստանդարտներին համապատասխան:
Պահանջ 318.	Պարտադիր	ՀԲԵ-ի լուծումը կիրառում է մատնահետքերը պաշտպանելու մեխանիզմ՝ ՍԲԻ-ի ՏԿ-3110-ով սահմանված «Մուտքի ընդլայնված հսկողություն» ստանդարտին համապատասխան: Այն կառավարում է այն երկիրը հաստատող հավաստագրման մարմնի (ԵՀՀՄ) բանալիների և հավաստագրերի գոյության պարբերաշրջանը, որն աջակցում է Հասանելիության ընդլայնված հսկողության (ՀԸՀ) թողարկումը անձնագրային փաստաթղթերում՝ ճանապարհ բացելով ՏՀ կարողությունների համար:
Պահանջ 319.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը պետք է աշխատեցնի այս լուծումը՝ որակը վերահսկելու համար և անհրաժեշտության դեպքում ընդլայնի գործունեությունը՝ երկրի ամբողջ տարածքում օգտագործման այլ դեպքերի աջակցելու համար:
		Տեղում հերթերի կառավարման լուծումը
Պահանջ 320.	Պարտադիր	Յուրաքանչյուր ՀՀ տարածքում գտնվող գրանցման վայր, որը գործարկվում է Ծառայություն մատուցողի կողմից պետք է ունենա հերթագրման համակարգ, որի նպատակն է օպտիմալացնել նույնականացման փաստաթղթերի գրանցման և թողարկման համար քաղաքացիների հոսքը:

Պահանջ 321.	Պարտադիր	Լուծումը հաշվի է առնում գրանցման վայրերի յուրաքանչյուր որոշակի կառուցվածք (ակտիվ գրանցման կայանների թիվը)՝ ԾՄՊ-ին համապատասխան քաղաքացիների հոսքն օպտիմալացնելու համար:
Պահանջ 322.	Պարտադիր	Քաղաքացիները նախապես տեղեկացվում են սպասման ակնկալվող ժամանակի մասին:
Պահանջ 323.	Պարտադիր	Լուծումը ներառում է մոնիթորինգի ֆունկցիոնալ հնարավորություն, որը թույլ է տալիս իրական ժամանակում հետևել հոսքին մեկ Սպասարկման կետում, ինչպես նաև, ընդհանուր առմամբ՝ երկրի բոլոր Սպասարկման կետերում:
		Հաշվետվությունների և վիճակագրության լուծումը
Պահանջ 324.	Պարտադիր	Լուծումը ներառում է վերլուծության և հաշվետվողականության մոդուլ, որն օգտագործում է տեխնիկական և ֆունկցիոնալ մատյաններ՝ վարչարարություն իրականացնելու և աշխատանքի վերաբերյալ հաշվետվություններ կազմելու համար (գրանցված մարդկանց թիվ, ապակրկնօրինակման վիճակագրություն և այլն):
Պահանջ 325.	Պարտադիր	Վերլուծության և հաշվետվողականության մոդուլը միավորում է մի շարք ստանդարտ հաշվետվություններ և հնարավորություն է տալիս հաշվետվությունները հարմարեցնել ըստ Իշխանության մարմինների կարիքների:
Պահանջ 326.	Պարտադիր	Վերլուծության և հաշվետվողականության մոդուլը միավորում է առնվազն հետևյալ հաշվետվությունները՝ • Փաստաթղթերի բլանկների արտադրություն / պաշարների կառավարում • Թողարկված կենսաչափական փաստաթղթեր • Վնասված փաստաթղթեր • Իրենց տերերին բաժանված կենսաչափական փաստաթղթեր • Առբեռնման սպասող փաստաթղթեր • Գրանցման կայանից, աշխատողից ստացված տվյալների հիման վրա կազմված հաշվետվություններ • Վիճակագրություն ներառող հաշվետվություններ՝ ՀԶՑ-ին հետևելու համար • 2.6.2 գլխով սահմանված՝ հաշվետվություններ ներկայացնելու ընթացակարգի ձևին համապատասխանող այլ հաշվետվություններ:
		Ամբողջացումներ տվյալների ոչ շահագրգիռ աղբյուրների հետ

Պահանջ 327.	Պարտադիր	Ծառայություններ մատուցողը ՆՓԿՏՀ-ի ինտեգրման միջերեսների շահագործումը և տեխնիկական սպասարկումն իրականացնում է տվյալների արտաքին աղբյուրներով, որոնք անհրաժեշտ են սույն Նախագծի հետ կապված աշխատանքների շրջանակներում (ցանկը նախնական է և նախագծման փուլում պետք է համաձայնեցվի Պատվիրատուի հետ)՝ • Կառավարական անցուղի՝ Քաղաքացիների էլեկտրոնային սպասարկման հավելվածում օգտատիրոջ իսկորոշման և էլեկտրոնային ծառայությունների համար էլեկտրոնային ստորագրության համար: Քաղաքացիների էլեկտրոնային սպասարկման հավելվածում էլեկտրոնային ծառայությունները պետք է հասանելի լինեն նաև Կառավարական անցուղուց: • Բնակչության ռեգիստր՝ գրանցման ընթացքում ինքնության հաստատման համար: • Հին ձևաչափով կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստր (գործող)՝ գրանցման ընթացքում կենսաչափական տվյալների համընկնման/ ինքնության հաստատման համար (ոչ պարտադիր, եթե ծառայություններ մատուցողը որոշի հնացած կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի գրանցամատյանից տվյալները փոխանցել նորի): • ՀԿ-ի կողմից նշանակված ՀՄ՝ անհատականացման գործընթացի, նույնականացման քարտի/հավաստագրի գոյության պարբերաշրջանի իրադարձությունների (ուժը կորցրած ճանաչելը/կասեցնելը) ընթացքում հավաստագրի ինտեգրման համար: • Գանձապետարանի ՎԱԾ լուծում՝ փաստաթղթերի թողարկման համար կատարվող վճարումների հետ կապված ՀԿ գանձապետարանի հետ հաշվապահական համաձայնեցման համար: • Մայքրոսոֆթ ՎԱԾ լուծում՝ հաշվետվություններ և հաշիվներ ներկայացնելու համար (եթե այս լուծումը կիրառվում է ՀԿ-ի կողմից): • Սահմանային ՏՀ՝ ազգային օրենսդրության պահանջներին համապատասխան Կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրից տվյալներ տրամադրելու համար նախատեսված միջերես: • Նախագծման փուլում նախանշված այլ ՏՀ/ռեգիստրներ:
-------------	----------	--

2.5. Ծառայությունների մակարդակի մասին պայմանագրի ԿԱՑ-երը

Ծանոթագրություն. սույն բաժնում թվարկված բոլոր պահանջները պարտադիր են: Այնուամենայնիվ, տեղեկացնում ենք, որ Ծառայություններ մատուցողները, որոնք կարող են առաջարկել ավելի լավ Ծառայությունների մակարդակի համաձայնագրեր որպես իրենց Տեխնիկական առաջարկի մաս գնահատվելու են ավելի բարձր՝ Առաջարկի հարցման փաստաթղթում նկարագրված մեթոդաբանության համաձայն:

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն	Հաշվարկման մեթոդ և/կամ ապացույց	Խախտում 3 (փոքր)	Խախտում 2 (միջին)	Խախտում 1 (կրիտիկական)
Պահանջ 328.	Գրանցման կենտրոնները Երևան քաղաքից դուրս բաց են լինելու երկուշաբթիից ուրբաթ՝ ժամը՝ 9:00-ից մինչև 18:00 առանց ընդմիջման: Առնվազն մեկ (1) Գրանցման կենտրոն բաց է լինելու Երևան քաղաքում երկուշաբթիից կիրակի՝ ժամը՝ 9:00-ից մինչև 18:00 առանց ընդմիջման: Երևանի մնացած Գրանցման կենտրոնները բաց են լինելու երկուշաբթիից շաբաթ՝ ժամը՝ 9:00-ից մինչև 18:00 առանց ընդմիջման: Բոլոր դեպքերում բաց ժամերը բացառում են ՀՀ տոնական ոչ աշխատանքային օրերը:	Փակ ժամանակը հաշվարկվում է այն ժամանակահատվածում, երբ կենտրոնը փակ է սովորական աշխատանքային ժամերին: Փակ ժամանակը չի հաշվարկվում ֆորս մաժորային իրավիճակների (բնական աղետ, անվտանգության խնդիրներ և այլն) դեպքում կամ այն դեպքերում, երբ փակ ժամանակը նախապես համաձայնեցված է Պատվիրատուի հետ կոնկրետ պատճառներով (օրինակ՝ ընտրության օր, իրական պահանջներին հարմարեցում, միջադեպի հետաքննություն և այլն): Եթե կենտրոնը բացվում է սովորական աշխատանքային ժամերից դուրս, ապա աշխատանքային ժամերից դուրս եղած հավելյալ ժամանակը հաշվարկվում է բացասական՝ Փակ ժամանակի համար:	Գումարային փակ ժամանակը պաշտոնապես բաց ժամերի ընթացքում գերազանցում է >4,5 ժամը տրված կենտրոնում	Գումարային փակ ժամանակը պաշտոնապես բաց ժամերի ընթացքում գերազանցում է >18 ժամը տրված կենտրոնում	Գրանցման կենտրոնների ցանցի 30% փակ է 18 ժամից ավելի (գումարային փակ ժամանակը պաշտոնապես բաց ժամերի ընթացքում տրված կենտրոնի համար)

Պահանջ 329.	Գրանցման և քաղաքացու վեբ-հավելվածի պորտալի միջոցով անձի դիմումի ավարտից սկսված մինչև առաջին հասանելի այցի միջև ընկած ժամանակահատվածը պետք է լինի՝ • 14 օրվանից ոչ ավելի՝ սովորական հարցման համար, երբ օգտատերերի 50 %-ը կարող է 1 շաբաթվա ընթացքում գրանցվել՝ պայմանավորվածություն ձեռք բերելու համար • 1 օրից ոչ ավելի՝ արագացված դիմումի համար • Արագացված ծառայությունների ԾՄՊ-ն չի կիրառվում ՀՀ տարածքից դուրս (օտարերկրյա առաքելությունների) և Երևանում ԱԳՆ տարածքում հանդիպումների վրա:	Քաղաքացիների վեբ-հավելվածի պորտալի, հավելվածի կատարողականության մոնիտորինգի գործիքի կամ համարժեք հուսալի տվյալների աղբյուրի վրա հիմնված ապացույց որը պետք է պարունակի հետևյալ տվյալները. • Յուրաքանչյուր դիմումի ավարտման ժամանակի նշումը • Օգտատիրոջ կողմից ընտրված/նախընտրելի գրանցման օբյեկտում առաջին հասանելի ժամի նշումը տվյալ պահին դիմումի ավարտից հետո • Ցանկացած գրանցման օբյեկտում առաջին հասանելի ժամի նշումը տվյալ պահին դիմումի ավարտից հետո • Օգտատերերի այն տոկոսի հարաբերակցությունը, ովքեր կարողացել են գրանցվել հանդիպման համար՝ (1) 14 օրվա ընթացքում՝ սովորական դիմումների համար (2) մեկ շաբաթվա ընթացքում սովորական դիմումի համար, (3) 1 օրվա ընթացքում արագացված դիմումի համար (համակցված՝ Հայաստանի բոլոր գրանցման կենտրոնների համար, բացառությամբ Երևանում ԱԳՆ տարածքի): Խախտումն առկա է միայն եթե «Հավելված 3: Հաշվարկված ծառայությունների ծավալները»- ում նշված հաշվարկված եռամսյակային ծավալի դիմումները չեն գերազանցվում (տարեկան	< 5% գրանցման փորձերը գերազանցում են ժամկետը	1. 5%-20% գրանցման փորձերը գերազանցում են ժամկետը ԿԱՄ 2. Եթե առցանց գրանցման համակարգը հասանելի չէ կամ չի թողնում գրանցվել 72 ժամից ավել	>20% գրանցման փորձերը գերազանցում են ժամկետը ԿԱՄ Եթե առցանց գրանցման համակարգը հասանելի չէ կամ չի թողնում գրանցվել 168 ժամից ավելի
-------------	--	--	--	---	--

		հաշվարկված կարողությունը բաժանվում է 4-ի):			
Պահանջ 330.	Առցանց գրանցված դիմողների համար հերթում սպասման ժամանակը պետք է 15 րոպեից ոչ ավելի լինի (սպասարկման համար հատկացված ժամանակ) յուրաքանչյուր սպասարկման կենտրոնում:	Հերթերի կառավարման լուծման կամ համարժեք հուսալի տվյալների աղբյուրի վրա հիմնված ապացույց, որը պետք է պարունակի. • Յուրաքանչյուր գրանցված դիմորդի հերթ մտնելու ժամանակի նշումը • Նրանց սպասարկման մեկնարկի ժամանակի նշումը • Շրջադարձային ժամանակ (յուրաքանչյուր դիմորդի սպասման ժամանակը րոպեներով) • Միջին շրջադարձային ժամանակը յուրաքանչյուր գրանցման օբյեկտի համար առանձին Նշում. այն դիմորդները, ովքեր չեն ներկայացել վեբ-գրանցման փուլում հատկացված հանդիպման ժամին, բացառվում են հաշվարկման մեթոդաբանությունից:	Դեպքերի > 5% գերազանցում է թիրախավորված սպասման մակետը բոլոր սպասարկման կենտրոններում միասին	Դեպքերի > 10% գերազանցում է թիրախավորված սպասման մակետը բոլոր սպասարկման կենտրոններում միասին	
Պահանջ 331.	Չգրանցված դիմողների սպասման ժամանակը կառավարվում է հերթագրման համակարգի միջոցով: Հերթում սպասման ժամանակը չգրանցված դիմողների համար 2 ժամից ավելի չպետք է լինի (սպասարկման համար հատկացված միջին ժամանակը բոլոր կայանների և բոլոր սպասարկման կենտրոնների համար՝ միասին վերցրած):	Հերթերի կառավարման լուծման կամ համարժեք հուսալի տվյալների աղբյուրի վրա հիմնված ապացույց, որը պետք է պարունակի. • Յուրաքանչյուր չգրանցված դիմորդի հերթ մտնելու ժամանակի նշումը • Նրանց սպասարկման մեկնարկի ժամանակի նշումը	Կիրառելի չէ: Միայն մշտադիտարկվում է:	Կիրառելի չէ: Միայն մշտադիտարկվում է:	

		• Շրջադարձային ժամանակ (յուրաքանչյուր դիմորդի սպասման ժամանակը թույլենք) • Միջին շրջադարձային ժամանակը յուրաքանչյուր գրանցման օբյեկտի համար առանձին • Միջին շրջադարձային ժամանակը բոլոր գրանցման օբյեկտների համար համակցված • Այն դիմորդների տոկոսի հարաբերակցությունը, ովքեր սպասարկվել են 2 ժամվա ընթացքում՝ (1) յուրաքանչյուր գրանցման օբյեկտի համար առանձին և (2) բոլոր օբյեկտների համար համակցված			
Պահանջ 332.	Դիմողը գրանցման ընթացքում ծախսում է առավելագույնը 20 րոպե սպասարկման ընթացքում և 15 րոպե՝ թողարկման ընթացքում:	Ապացույցը հիմնվում է նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման լուծման տվյալների վրա կամ համարժեք հուսալի լուծում, որը պետք է տրամադրի հետևյալ տվյալները. որը պարունակի հետևյալ տվյալների տարրերը. • ժամանակի նշում, երբ յուրաքանչյուր դիմորդ սկսում է սպասարկվել • ժամանակի նշում, երբ յուրաքանչյուր դիմորդ ավարտում է սպասարկվել (ծառայությունները համարվում են ավարտված նաև եթե գրանցման գործընթացը չի կարող վերջնականացվել քաղաքացու պատասխանատվության ներքո գտնվող պատճառներով, օրինակ՝ պահանջվող փաստաթղթերի բացակայություն: Ծառայությունը ավարտվում է, երբ գրանցումը ավարտվում է, վճարման	Դեպքերի >10 % գերազանցում է թիրախավորված սպասարկման մակետը բոլոր սպասարկման կենտրոններում միասին		

		գործընթացը չի հաշվարկվում): • Շրջադարձային ժամանակ (յուրաքանչյուր դիմորդի սպասարկման ժամանակը ընդգրկելով) • Միջին շրջադարձային ժամանակը յուրաքանչյուր գրանցման օբյեկտի համար առանձին • Միջին շրջադարձային ժամանակը բոլոր գրանցման օբյեկտների համար համակցված (1) գրանցման գործընթացի և (2) թողարկման գործընթացի համար Այն դիմորդների տոկոսը, որոնք սպասարկվել են՝ (1) 20 րոպեի ընթացքում գրանցման գործընթացի համար և (2) 15 րոպեի ընթացքում և թողարկման գործընթացի համար՝ (1) յուրաքանչյուր գրանցման օբյեկտի համար առանձին և (2) բոլոր օբյեկտների համար համակցված:			
Պահանջ 333.	Անվանական ռեժիմով (Սովորական հարցում) Դիմումը/գրանցումը և վեթինգն ավարտված լինելու (և հաջող) և սպասարկման կայանում տրամադրվելու համար փաստաթուղթը պատրաստ լինելու միջև ընկած առավելագույն ժամանակահատվածը պետք է 15 աշխատանքային օրից ավելի չլինի և գործերի 50 %-ը պետք է կատարված լինի հաջողությամբ գրանցվելուց և հավաստվելուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:	Նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման լուծման կամ համարժեք հուսալի տվյալների աղբյուրի վրա հիմնված ապացույց, որը պետք է պարունակի. • Դիմումի ներկայացման / գրանցման հաջող ավարտի ժամանակի նշումը (Ծառայություն մատուցողի կողմից) • Սահմանված ստուգման հաջող ավարտի ժամանակի նշումը (Պատվիրատուի կողմից) • Փաստաթղթի սպասարկման կետ մատակարարման և թողարկման պատրաստ լինելու ժամանակի նշումը • Ընդհանուր շրջադարձային ժամանակը յուրաքանչյուր դեպքի համար	Դեպքերի > 0,1 % գերազանցում է թիրախավորված ծառայության մատուցման ժամկետը	Դեպքերի 0,5 - 5 % գերազանցում է թիրախավորված ծառայության մատուցման ժամկետը	Դեպքերի > 5 % գերազանցում է թիրախավորված ծառայության մատուցման ժամկետը

		- Միջին շրջադարձային ժամանակը յուրաքանչյուր գրանցման օբյեկտի համար առանձին - Այն դեպքերի տոկոսի հարաբերակցությունը, որոնք ավարտվել են՝ (1) 10 աշխատանքային օրվա և (2) 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ (1) յուրաքանչյուր գրանցման օբյեկտի համար առանձին և (2) բոլոր օբյեկտների համար համակցված			
Պահանջ 334.	Արագացված Դիմումը/գրանցումը և վեթինգն ավարտված լինելու (և հաջող) և սպասարկման կայանում տրամադրվելու համար փաստաթուղթը պատրաստ լինելու միջև ընկած առավելագույն ժամանակահատվածը - պետք է 24 ժամից ավելի չլինի (բացառությամբ կիրակիների և տոն ոչ աշխատանքային օրերի) , Երևանի գրանցման կենտրոններում փաստաթղթեր ստանալու դեպքում: - Ոչ ավելի, քան 48 ժամ (բացառությամբ կիրակիների և տոն ոչ աշխատանքային օրերի), Երևանից դուրս գտնվող գրանցման կենտրոններում փաստաթղթեր ստանալու դեպքում: Արագացված ծառայությունների ԾՄՊ-ները չեն կիրառվում ՀՀ տարածքից դուրս դիմումների (օտարերկրյա առաքելությունների) և Երևանում ԱԳՆ տարածքի վրա:	Նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման լուծման կամ համարժեք հուսալի տվյալների աղբյուրի վրա հիմնված ապացույց, որը պետք է պարունակի. - Դիմումի ներկայացման և գրանցման հաջող ավարտի ժամանակի նշումը (Ծառայություն մատուցողի կողմից) - Սահմանված ստուգման հաջող ավարտի ժամանակի նշումը (Պատվիրատու մարմնի կողմից) - Փաստաթղթի սպասարկման կետ մատակարարման և թողարկման պատրաստ լինելու ժամանակի նշումը - Ընդհանուր շրջադարձային ժամանակը յուրաքանչյուր դեպքի համար - Միջին շրջադարձային ժամանակը յուրաքանչյուր գրանցման օբյեկտի համար առանձին առանձին - Ավարտված դեպքերի տոկոսը. (1) 24 ժամում և (2) 48 ժամում յուրաքանչյուր գրանցման օբյեկտի համար առանձին առանձին և բոլոր օբյեկտների համար համակցված:	Դեպքերի > 0,1% գերազանցում է թիրախավորված ծառայության մատուցման ժամկետը	Դեպքերի 0,5 – 5% գերազանցում է թիրախավորված ծառայության մատուցման ժամկետը	Դեպքերի > 5% գերազանցում է թիրախավորված ծառայության մատուցման ժամկետը

Պահանջ 335.	Փաստաթղթերի բլանկերի նվազագույն պաշարը պետք է բավարարի յուրաքանչյուր տեսակի բլանկ փաստաթղթի մեկ տարվա կանխատեսված պահանջարկը գույքագրման ամսաթվերին՝ հունվարի 1 և հուլիսի 1 երկրորդ Գործառնական տարվա դրությամբ:	Հաշվառման արդյունքների կամ համարժեք հուսալի տվյալների աղբյուրի վրա հիմնված ապացույց: Պահանջարկի հաշվարկն ըստ Հավելված 3 «Հաշվարկված ծառայությունների ծավալները»:		Խախտումը համարվում է 2-րդ խմբի խախտում	
Պահանջ 336.	Քաղաքացու վեր պորտալը հարցումների 80 %-ը պետք է կարողանա ամբողջությամբ մշակել 2 վայրկյանից պակաս ժամանակում:	Քաղաքացիների վեր-պորտալի, հավելվածի կատարողականության մոնիտորինգի գործիքի կամ համարժեք հուսալի տվյալների աղբյուրի վրա հիմնված ապացույց: Խախտումն առկա է միայն եթե «Հավելված 3: Հաշվարկված ծառայությունների ծավալները»- ում նշված հաշվարկված եռամսյակային ծավալի դիմումները չեն գերազանցվում (տարեկան հաշվարկված կարողությունը բաժանվում է 4-ի):	Փորձերի > 10% գերազանցում են սպասման ժամանակը		
Պահանջ 337.	100 % համապատասխանություն հաճախորդների սպասարկման ստանդարտին (պատրաստված Ծառայություններ մատուցողի կողմից և հաստատված Պատվիրատուի կողմից), որը ստուգվում է անկախ «գաղտնի գնորդ» կամ համարժեք գնահատմամբ (տարին առնվազն մեկ անգամ):	«Գաղտնի գնորդ» կամ համարժեք գնահատում, որն իրականացվում է ամեն տարի Պատվիրատուի հետ համատեղ ընտրված անկախ երրորդ կողմի կողմից՝ Ծառայություն մատուցողի հաշվին:	Խախտումը համարվում է 3-րդ խմբի խախտում		
Պահանջ 338.	Հաճախորդների բողոքների և հարցումների համար. - Արձագանքի ժամկետ – 1 աշխատանքային օր - Լուծման ժամկետ – 10 աշխատանքային օր, որից 80% լուծվում է 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում:	Ապացույցը հիմնվում է հաճախորդների բողոքների և հարցումների գրանցման (help desk/ticketing) համակարգի լոգերի վրա կամ համարժեք հուսալի այլ տվյալների աղբյուրի վրա:	Դեպքերի 10 - 30% գերազանցում է թիրախավորված ծառայության մատուցման ժամկետը	Դեպքերի > 30% գերազանցում է թիրախավորված ծառայության մատուցման ժամկետը	
Պահանջ 339.	Հետևյալ դրույթները (որոնք կիրառելի են սարքավորումների, ծրագրային ապահովման և այլ սարքավորումների համար հետփոխանցումից/հանձնումից հետո) արձագանքման և լուծման ժամանակի համար այն խնդիրների համար, որոնք նշված են «2.6.3.	Ապացույցը հիմնվում է հաճախորդների բողոքների և հարցումների գրանցման (help desk/ticketing) համակարգի լոգերի վրա կամ համարժեք հուսալի այլ տվյալների աղբյուրի վրա:	Կրիտիկական սխալների շտկման համար արձագանքման և լուծման ժամկետներից	1. Դեպքերի > 30% գերազանցում է թիրախավորված ծառայության	

	Հետփոխանցման ներկայացվող պահանջները», «Երաշխիքային ծառայությունների պահանջները» և «Սպասարկման և օժանդակման ծառայությունների պահանջները» բաժիններում:		ցանկացած շեղում	մատուցման ժամկետը ԿԱՄ 2. Կրիտիկական սխալների շտկման համար արձագանքման և լուծման ժամկետներից >72 ժամ շեղում	
Պահանջ 340.	Ծառայությունների հասանելիության պահանջները Կառավարությանը և հանրության տրամադրվող ծառայությունների (սպասարկման կենտրոններ, թողարկման ծառայություններ, քաղաքացիների պորտալ, Միգրացիոն ծառայություն և սահմանային հսկողության միջերես) - Տարեկան կտրվածքով պետք է ապահովվի առնվազն 99%-անոց հասանելիություն (ընդհանուր առմամբ՝ առավելագույնը 87,6 ժամ պարապուրդ) - ՎՆԺ (վերականգնման նպատակային ժամանակ)՝ 14.4 րոպե - ՎՆԿ (վերականգնման նպատակային կետ)՝ 1 օր Կառավարությանը և հանրությանը տրամադրվող համարվող ծառայությունների և առնչվող հավելվածների/գործիքների վերջնական ցանկը պետք է համաձայնեցվի նախագծի մեկնարկային փուլում՝ հիմնվելով Ծառայություն մատուցողի կողմից կիրառվող լուծման ճարտարապետության վրա:	Կատարողականության մոնիտորինգի գործիքների, համակարգի լոգերի վերլուծության, աղետների վերականգնման թեստերի կամ այլ համարժեք հուսալի տվյալների աղբյուրի վրա հիմնված ապացույց:	Կիրառելի չէ: Միայն մշտադիտարկվում է:	Թիրախավորված Կիրառելի չէ: Միայն մշտադիտարկվում է:	Կիրառելի չէ: Միայն մշտադիտարկվում է:
Պահանջ 341.	Գաղտնի տվյալներ ձեռք բերելու համար չարտոնագրված մուտքի 0 % հաջող փորձեր:	Համակարգի մոնիտորինգի գործիքների, յուրաքանչյուր լուծման բաղադրիչի համակարգի լոգերի վերլուծության կամ այլ համարժեք հուսալի տվյալների աղբյուրի վրա հիմնված ապացույց: Խախտումները հաշվարկվում են այն սարքավորումների և ծրագրային	Խախտումներ, որոնք ազդեցություն չունեն գաղտնի և անձնական տեղեկատվության վրա		Խախտումներ, որոնք ազդեցություն ունեն գաղտնի և անձնական տեղեկատվության վրա

		ապահովման վրա, որոնք գործարկվում և պահպանվում են Ծառայություն մատուցողի կողմից պայմանագրի ընթացքում (այսինքն՝ ոչ երաշխիքային ժամանակահատվածում, հանձնումից հետո):			
Պահանջ 342.	Ծառայություններ մատուցողը Պատվիրատուին տեղեկացնում է գաղտնի տվյալների անվտանգության խախտման մասին՝ խախտման մասին տեղեկանալուց հետո 4 ժամվա ընթացքում:		Թիրախային արձագանքնմա ն պահից շեղում <1 ժամ	Թիրախային արձագանքնման պահից շեղում 1 – 4 ժամ	Թիրախային արձագանքնմա ն պահից շեղում > 4 ժամ
Պահանջ 343.	Ծառայություններ մատուցողը ամսական կտրվածքով ամսական հաշվետվություններ է տրամադրում Պատվիրատուին՝ ցույց տալով ՀԶՑ-ի ԿԱՑ-երը: Ծառայություններ մատուցողը պետք է ներկայացնի ինչպես ԿԱՑ-երը հաշվելու համար առաջնային տվյալներ, այնպես էլ ԿԱՑ-ի վերաբերյալ հաշվետվություն:				
Պահանջ 344.	Տարընկալումներից խուսափելու համար՝ ծառայությունների մակարդակի պահանջներից բացառվում է այն ժամանակը կամ Պատվիրատուի թիմերի կողմից ծախսված ժամանակը (հիմնված աղյուսակ 4-ը Պատվիրատուի դերը և պարտականությունները), որը ծախսվում է իրենց գործառնական շրջանակում և տեխնիկական շրջանակում անհրաժեշտ գործողությունների կամ միջամտությունների համար:				

2.6. Անհրաժեշտ ծառայություններին ներկայացվող պահանջները

Ծառայություններ մատուցողը տրամադրում է վերը նկարագրված բոլոր լուծումների կառավարվող ծառայությունները: Ծառայություններին ներկայացվող նվազագույն պահանջները ներկայացվում են ստորև:

2.6.1. Նախագծմանը և իրականացմանը ներկայացվող պահանջները

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
	Ընդհանուր պահանջներ
Պահանջ 345.	Ծրագրի գործառնական փուլը պետք է սկսվի պայմանագրի ստորագրման օրվանից ոչ ուշ, քան 15 ամիս հետո: Սույն փաստաթղթում նշված բոլոր պահանջների ն եր ա ո յ ա լ՝ հավաստագրման լիարժեք կատարումը չպետք է գերազանցի պայմանագրի ստորագրման օրվանից 24 ամիսը: Տեխնիկական պահանջներով սահմանված պարտավորությունները աստիճանաբար կատարումը կարող է ընդունելի լինել, օրինակ՝ 1. Նույնականացման քարտերը կարող են սկսել թողարկվել ավելի շուտ, քան կենսաչափական անձնագրերը 2. Նոր SS ենթակառուցվածքով անհատականացման կենտրոնը կարող է գործել ավելի վաղ, քան գրանցման կենտրոնների ցանցն ամբողջ ծավալով կվերակազմավորվի 3. Կրեդիտավորման միջոցները կարող են իրականացվել փուլերով: 4. Վերաբերելի ստանդարտներին (օրինակ՝ ՎՔԱ ՎԱԱ, ISO 27001) համապատասխանության գնահատումը պետք է կատարվի մինչև աշխատանքն սկսելը, սակայն համապատասխան հավաստագրումը (օրինակ՝ ԷԼՆՀՏԾ-ն) կարող է կատարվել ավելի ուշ փուլերում բայց ոչ ուշ, քան պայմանագրի ստորագրման օրվանից 24 ամսվա ընթացքում: Իրականացման վերջնական ժամանակացույցը պետք է համաձայնեցվի Պատվիրատուի հետ նախաձեռնման փուլում՝ համաձայն ծառայություն մատուցողի տեխնիկական առաջարկի մեջ Առաջարկվող իրականացման պլանի:
	Նախաձեռնման փուլը
Պահանջ 346.	Պայմանագիրը գործողության մեջ մտնելուց հետո մեկ (1) ամսվա ընթացքում Ծառայություններ մատուցողը տրամադրում է մանրամասն պլան, որտեղ նշված են ժամանակացույցը, անելիքները, ուղեհիշները և վերջնարդյունքները՝ իրենց նախնական առաջարկին համապատասխան՝ հաշվի առնելով՝ • Ծրագրի նախագծման փուլն ավարտելու ժամանակը • Փաստաթղթերի թողարկումն սկսելու համար անհրաժեշտ ժամանակը՝ «2.3 Ճամփորդական և նույնականացման փաստաթղթերին ներկայացվող պահանջները» գլխում սահմանված պահանջներին համապատասխան • Գրանցման կենտրոնների վերանորոգման համար անհրաժեշտ ժամանակը • Անհատականացման կենտրոնների վերանորոգման համար անհրաժեշտ ժամանակը • «Մեկ պատուհանի» սկզբունքով ծառայությունների մատուցման համար անհրաժեշտ ծրագրաշարի, սարքաշարի և սարքավորումների բոլոր բաղադրիչները գործարկելու և հանձնելու համար անհրաժեշտ ժամանակը • Աշխատողներ ընդունելու և վերապատրաստելու համար անհրաժեշտ ժամանակը • Մատակարարի ակնկալիքները Պատվիրատուի մասով՝ որոշումներ կայացնելու, խորհրդատվությունների, անհրաժեշտ փորձառության, անձնակազմի և աշխատանքային պայմանների առումով: • Աշխատանքները հաջող մեկնարկելու համար անհրաժեշտ այլ հայեցակետեր:

Պահանջ 347.	Նախաձեռնման փուլում Ծառայություններ մատուցողը Պատվիրատուի հետ համապատասխանեցնում է կատարման և ընդլայնման պլանը:
	Նախագծման փուլ
Պահանջ 348.	Ծառայություններ մատուցողը հայտերի ընդունման փուլում Պատվիրատուի հետ մանրամասն քննարկում և համապատասխանեցնում է «մեկ պատուհանի» սկզբունքով ծառայությունների մատուցման համար անհրաժեշտ ծրագրաշարի, սարքաշարի և սարքավորումների բոլոր բաղադրիչների մասնագրերը՝ դրանց նախնական տեխնիկական առաջադրանքին համապատասխան:
Պահանջ 349.	Ծառայություններ մատուցողը տրամադրում է փաստաթղթերի գեղագիտական ձևավորման և ֆիզիկական անվտանգության միջոցների մասնագիրը և աշխատում Պատվիրատուի հետ՝ այն համապատասխանեցնելու ուղղությամբ:
Պահանջ 350.	Ծառայություններ մատուցողը Պատվիրատուի հետ մանրամասն քննարկում և համապատասխանեցնում է գրանցման կենտրոնների աշխարհագրական ցանցի վերջնական մանրամասն նախագիծը՝ հայտերի ընդունման փուլում իրենց նախնական տեխնիկական առաջարկին համապատասխան, այդ թվում՝ • Գտնվելու վայրը • Սեփականության ձևը • Աշխատանքներն սկսելու պլանավորված ամսաթիվը • Աշխատակայանների թիվը • Ներքին և արտաքին հարդարման հայեցակարգը և մասնագիրը
Պահանջ 351.	Ծառայություններ մատուցողը Պատվիրատուի հետ մանրամասն քննարկում և համաձայնեցնում է անհատականացման կենտրոնի, տվյալների կենտրոնի և աղետների վերականգնման հարթակի վերջնական ֆիզիկական և տրամաբանական կառուցվածքի նախագիծը:
Պահանջ 352.	Ծառայություններ մատուցողը տրամադրում է փաստաթղթերի թողարկման ծառայությունների, բոլոր գործընթացների և համապատասխան ընթացակարգերի, անհրաժեշտ մարդկային ռեսուրսների, ՏՏ համակարգերի և փաստաթղթերի ձևաթղթերի, այդ թվում և ոչ միայն՝ հետևյալ գործընթացների (Գործընթացների ձեռնարկը և գործառնական ընթացակարգերը) նկարագրությունը և այն համապատասխանեցնում Պատվիրատուի հետ՝ • Դիմում և գրանցում • Դիմումների հաստատում և անհատականացման հրամանի կազմում • Անհատականացում • Որակի վերահսկում • Փաստաթղթերի տեղափոխում • Տրամադրում հաճախորդներին • Տրամադրմանը հաջորդող ծառայություններ • Վեթինգի ծառայություն (կատարվում է ՀԿ-ի աշխատողների կողմից)
Պահանջ 353.	Ծառայություններ մատուցողը տրամադրում է Պայմանագրով նախատեսված՝ Պայմանագրով սահմանված պահանջներին համապատասխան կազմված հաշվետվությունների և համապատասխանության պլանի/ ընթացակարգերի նկարագրությունը և այն համապատասխանեցնում Պատվիրատուի հետ:
Պահանջ 354.	Ծառայություններ մատուցողը տրամադրում է տվյալների հոսքի հստակ գծապատկերները, համակառույցը և ապահովում անվտանգության հսկողությունն ու փաստաթղթերը («ստուգացանկը» և բացառությունների ցանկը) և դրանք համապատասխանեցնում Պատվիրատուի հետ:
	Հավաքման և թեստավորման փուլը
Պահանջ 355.	Թեստավորման ծրագիր հավաքելը Ծառայություններ մատուցողի պարտավորությունն է, սակայն Պատվիրատուն կարող է երկրորդ կարծիք հարցնել ոչ շահագրգիռ իրավասու կողմից կամ խնդրել վերջինիս Ծառայություններ մատուցողի կողմից կատարված թեստավորումների կրկնակի փորձաքննություն կատարել:

Պահանջ 356.	Ծառայություններ մատուցողը հավաքում է թեստավորման և ընդունման պլանի (թեստավորման ծրագրի) հանձնարարության բոլոր տարբեր մասերը: Այս պլանը համաձայնեցվում է Պատվիրատուի հետ:
Պահանջ 357.	Ծառայություններ մատուցողի թեստավորման և ընդունման պլանը ներառում է ստորև թվարկվածների բնութագրությունը՝ • Թեստավորման ռազմավարություն • Թեստավորման մասնագրեր • Թեստավորման սցենարներ • Թեստավորման միջավայր • Ընթացակարգեր • Առաջադրանք և պարտավորություններ • Պլանավորում • Կատարման պլան/ժամանակացույց
Պահանջ 358.	Պորտալի կամ վեբ արտադրանքի հետ գործ ունեցող ցանկացած քաղաքացի՝ նախքան աշխատանքն սկսելը, թեստավորում է անցնում, իսկ թիրախային օգտատերերը ցույց են տալիս, թե ինչքանով է բարելավվել օգտատիրոջ ցանկացած փորձառություն և ապահովում են օգտատիրոջ սահուն անցումը: Թեստավորման մոտեցումը և թեստավորման վերաբերյալ հաշվետվությունը համաձայնեցվում են Պատվիրատուի հետ:
Պահանջ 359.	Վեբ պորտալների հետ առնչվող քաղաքացին մուտք գործելու համար պետք է բավարարի WCAG 2.1 ստանդարտները, իսկ օգտատիրոջ թեստավորմանը (տե՛ս վերոնշյալ պահանջները) պետք է մասնակցեն հաշմանդամություն ունեցող օգտատերեր, որը պետք է սահմանվի Պատվիրատուի կողմից:
Պահանջ 360.	Վեբ պորտալների ձևավորման հետ առնչվող քաղաքացին յուրացնում է ծառայության ձևավորման սկզբունքները և օգտատիրոջ միջերեսի գրաֆիկաները, որոնք հաստատվել և Պայմանագրի գործողության ընթացքում օգտագործվում են ՀԿ-ի կողմից:
	Նախագծի ընթացքի մոնիթորինգ
Պահանջ 361.	Ծառայություններ մատուցողը շաբաթը մեկ անգամ գրավոր հաշվետվություն է ներկայացնում, ամեն դեպքում նշելով՝ • Ինչ աշխատանք է կատարվել, • Նախագծի ժամանակացույցի մասով ինչ առաջընթաց է արձանագրվել, • Ցանկացած խնդիր/ոխս և առաջարկվող լուծումները:
Պահանջ 362.	Ծառայություններ մատուցողը մասնակցում է Նախագծի առաջընթացի պարբերական հանդիպումներին և պատրաստում հանդիպման արձանագրություններ՝ փաստաթղթավորելով քննարկված հիմնական խնդիրները, համաձայնեցված գործողությունները և կայացված որոշումները, ինչպես նաև դրանք կյանքի կոչելու վերջնաժամկետները:

2.6.2. «Մեկ պատուհանի» սկզբունքով սպասարկման գործառնություններին ներկայացվող պահանջները

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
	Ընդհանուր դրույթներ
Պահանջ 363.	Անհատականացման կենտրոններում անհրաժեշտ ամբողջ անձնակազմի և դիմումները վարող ու փաստաթղթերը տրամադրող (Հայաստանի տարածքում գործող գրանցման կենտրոններում) անձնակազմի տրամադրումը հանձնարարության մասն է: Ծառայություններ մատուցողը ապահովում է անհրաժեշտ ամբողջ վերապատրաստումն ամբողջ անձնակազմի համար:
Պահանջ 364.	Ընտրված ամբողջ անձնակազմը պետք է ՀԿ-ի կողմից բարելավրության ստուգում անցնի:

Պահանջ 365.	Անհատականացման վայրում մշտապես պետք է լինի մեկ պաշտոնյա, որը պատասխանատու է կենտրոններ մուտք գործող մարդկանց ինքնության ստուգման և լիազորման համար: Այդ պաշտոնյաների ներկայությունն ապահովելը, ինչպես վերևում նշվեց, հանձնարարության մաս է:
Պահանջ 366.	Ծառայություններ մատուցողը կիրառում և վարում է Անվտանգության ծրագիր Համաձայնագրի ամբողջ գործողության ընթացքում, որը ներառում է համապատասխան վարչական, տեխնիկական և ֆիզիկական անվտանգության միջոցառումներ, ապահովում է ծառայության վերաբերյալ տեղեկությունների, դրա օգտատերերի և համակարգերի գաղտնիությունը, անձեռնմխելիությունը, հասանելիությունն ու անվտանգությունը և համապատասխանում է էԼՆ<ՏԾ-ին և ISO 27001-ին:
Պահանջ 367.	Ծառայություններ մատուցողն ակտիվորեն մասնակցում է ՀԿ-ի աշխատանքային խմբին, որը կարող է տեխնոլոգիական զարգացումների և անվտանգության մոնիթորինգ իրականացնել և նախապես առաջարկություններ ներկայացնել՝ նույնականացման և ճամփորդական փաստաթղթերի անվտանգության միջոցները բարելավելու համար:
Պահանջ 368.	Ծառայություններ մատուցողը խորհրդակցում է Պատվիրատուի հետ ՀԿ-ի գործընթացի արդյունավետության բարելավման և (կամ) նոր գործառույթների վերաբերյալ (օրինակ՝ վեբինգի գործընթացի արդյունավետության բարելավում, մասնակցություն ԻԿԱՕ-ի գործունեությանը):
Պահանջ 369.	Ծառայություններ մատուցողը պատրաստում և Պատվիրատուի հետ համաձայնեցնում է Պայմանագրի մոնիթորինգի և դրա վերաբերյալ հաշվետվությունների ընթացակարգերը, ԿԱՑ-երը և ձևանմուշները: Հաշվետվությունները ներառում են, այդ թվում՝ • Ֆինանսական տեղեկատվություն՝ հաշիվներ ներկայացնելու նպատակով, • Փաստաթղթերի պաշարի վերաբերյալ տեղեկատվություն, • ԾՄՊ-ների կատարումը, • Փաստաթղթերի որակի հետ կապված խնդիրներ տարբեր փուլերում (անհատականացում, տրամադրման կայանում՝ նախքան հաճախորդներին տրամադրելը, փաստաթղթերը հաճախորդներին տրամադրելուց հետո), • Տեխնիկական սպասարկման աշխատանքներ, • Պայմանագրով նախատեսված բոլոր ոլորտներում թարմացումներ և բարելավումներ, • Այլ համաձայնեցված ոլորտներ:
	Գրանցումը և քաղաքացիների հետ շփում ենթադրող հարակից ծառայություններ
Պահանջ 370.	Ծառայություններ մատուցողը պատրաստում է հաճախորդների սպասարկման ստանդարտ, դրան համապատասխան վերապատրաստում աշխատողներին և ապահովում համապատասխանությունը ստանդարտին Պայմանագրի գործողության ընթացքում:
Պահանջ 371.	Ծառայություններ մատուցողը ապահովում է գրանցման ծառայության անընդմեջ աշխատանքը Հայաստանի տարածքում, այդ թվում և ոչ միայն՝ Ճամփորդական և նույնականացման փաստաթղթերի դիմումներ ստանալը և դրանք կատարելը (առաջին անգամ, վերաթողարկում, վնասված, գողացված կամ կորցրած փաստաթղթեր և այլն), • Հաճախորդների գրանցման կայաններում ճամփորդական և նույնականացման փաստաթղթեր տրամադրելը, • Որպես գրանցման մարմին գործելը՝ էԼՆ<ՏԾ-ի պահանջներին համապատասխան որակավորված էլեկտրոնային ստորագրության համար, • Հաճախորդների աջակցության ծառայություններ, այդ թվում՝ թղթային տարբերակով փաստաթղթերին առնչվող առցանց/կենդանի աջակցություն (օրինակ՝ կորցրած/վնասված փաստաթղթերի դեպքում, այլ վերաբերելի խնդիրներ), • Հաճախորդների աջակցության ծառայություններ, առցանց/ կենդանի

	աջակցություն էլեկտրոնային նույնականացման քարտեր օգտագործողների համար (օրինակ՝ խորհրդատվություն, հարցումների պատասխաններ, նույնականացման քարտ կարդացող սարքերի տրամադրում, PIN ծածկագրի փոփոխում և այլն), - Տրամադրմանը հաջորդող ծառայությունները, այդ թվում՝ ժամկետանց կամ չեղարկված փաստաթղթերի հավաքում և ոչնչացում: - Այս ծառայությունները պետք է տրամադրվեն առանց հաճախորդներից լրացուցիչ վճարումներ գանձելու (ֆինանսական առաջարկում նշվածից բացի):
Պահանջ 372.	Գրանցման գործառնությունները կատարվում են ISO 27001-ին, ISO 9001-ին և, անհրաժեշտության դեպքում, էլ-ՆՏԾ-ի ստանդարտներին համապատասխան: Պահանջվում է համապատասխանության հավաստագիր, և դա ապացուցվում է ոչ շահագրգիռ հավատարմագրված ընկերության կողմից իրականացվող ամենամյա աուդիտով:
Պահանջ 373.	Հաճախորդների աջակցության ծառայությունները պետք է հասանելի լինեն տեղում/էլ. փոստի/ հեռախոսի/առցանց համակարգի միջոցով (օրինակ՝ տրամադրմանը հաջորդող ծառայությունների ձեռքբերման տոմսերը հնարավոր է ներկայացնել առցանց): Հաճախորդների բոլոր բողոքները և հարցումները պետք է գրանցվեն բողոքների և հարցումների համակարգի մեջ (help desk/ticketing system), որը հնարավորություն կընձեռի հետևել և լուծավորել. - Բողոքի կամ հարցման ժամանակը և ամսաթիվը - Արձագանքի ժամանակը - Խնդրի լուծման ժամանակը - Կից հաղորդակցության փաստաթղթերը Համակարգի լուծերը պետք է հասանելի լինեն Պատվիրատուի համար՝ որակի մոնիթորինգի նպատակով:
Պահանջ 374.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է տրամադրի փաստաթղթերի թողարկման սովորական ծառայություններ՝ 2.5 «Ծառայությունների մակարդակի մասին պայմանագրի ԿԱՑ-երը» գլխում նկարագրված ԾՄՊ-ների պահանջներին համապատասխան:
Պահանջ 375.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է տրամադրի փաստաթղթերի թողարկման արագացված ծառայություններ՝ 2.5 «Ծառայությունների մակարդակի մասին պայմանագրի ԿԱՑ-երը» գլխում նկարագրված ԾՄՊ-ների պահանջներին համապատասխան:
Պահանջ 376.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է առաջարկի ծառայությունների մատուցման մոդել, համաձայնեցնի այն ՀՀ կառավարության հետ և ապահովի անվճար գրանցում սահմանափակ շարժունակություն ունեցող քաղաքացիների համար (օրինակ՝ հիվանդանոցներում):
Պահանջ 377.	Երբ փաստաթղթերը տրամադրվում են (ապահով հանձնվում են) գրանցման կենտրոններում, այս ծառայությունները պետք է տրամադրվեն առանց հաճախորդներից լրացուցիչ վճարումներ գանձելու (կանոնակարգված սակագնից բացի):
Պահանջ 378.	Փաստաթղթերը կարող են տրամադրվել (ապահով հանձնվել) այլ եղանակներով/ գրանցման կենտրոններից բացի այլ վայրերում, որոնք պետք է համապատասխանեն տեղի օրենքներին, սույն փաստաթղթում նշված կանոնակարգերին և ստանդարտներին: Այս ծառայությունները կարող են տրամադրվել Ծառայություններ մատուցողի կողմից սահմանված լրացուցիչ վճարումներ հաճախորդներից գանձելով:
Պահանջ 379.	Ծառայություններ մատուցողը քաղաքացիներին անվճար կամ վճարովի տրամադրում է տարբեր հավաստագրեր/ծանուցումներ նրանց ճամփորդական և նույնականացման փաստաթղթերի կարգավիճակի վերաբերյալ: Փաստաթղթերի ձևաթղթերը և տեսակները Նախագծի նախագծման փուլում համաձայնեցվում են Պատվիրատուի հետ:

Պահանջ 380.	Ծառայություններ մատուցողը պահանջում է, որ քաղաքացին անձամբ ֆիզիկապես ներկա լինի գրանցումից մինչև տրամադրում (ապահով հանձնում) ամբողջ գործընթացի ընթացքում առնվազն մեկ անգամ:
Պահանջ 381.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է վարի տեղեկատվական վեբ պորտալի բովանդակությունը («Նույնականացման և փաստաթղթերի կառավարման համակարգին ներկայացվող պահանջները» բաժնում նշված)՝ քաղաքացիներին տրամադրելով օգտվողին հարմար թարմացված տեղեկատվություն այս մրցույթի շրջանակներում տրամադրվող՝ հաճախորդների սպասարկման ծառայություններին առնչվող վճարումների և ընթացակարգերի մասին:
Պահանջ 382.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է պատրաստի և Պատվիրատուի հետ համաձայնեցնի «փաստաթղթի որակի տեղեկատուն»՝ սահմանելով փաստաթղթի որակի պարամետրերը:
Պահանջ 383.	Ծառայություններ մատուցողը հաճախորդի համար անվճար պետք է գործի որպես հիմնական կոնտակտային կետ՝ հաճախորդի կողմից բողոքներ ունենալու դեպքում: Եթե Ծառայություններ մատուցողը չի կարողանում լուծել վեճը հաճախորդի հետ, ապա Ծառայություններ մատուցողը պետք է վեճը ներկայացնի Պատվիրատուին՝ վերջնական լուծում տալու համար:
Պահանջ 384.	Թողարկված փաստաթղթերը երաշխավորվում են Ծառայություններ մատուցողի կողմից: Եթե հաճախորդը բողոքում է փաստաթղթի ապացուցված որակից և դա հիմնավորվում է (փաստաթուղթը չի բավարարում «փաստաթղթի որակի տեղեկատու»-ի մեջ թվարկված չափորոշիչները), ապա հաճախորդին արագացված ծառայության կարգով (1 օրում, բացառությամբ կիրակի օրվա և տոն ոչ աշխատանքային օրերի) անվճար տրամադրվում է նոր փաստաթուղթ:
	Անհատականացման ծառայությունը
Պահանջ 385.	Ծառայություններ մատուցողն ապահովում է փաստաթղթերի անընդմեջ անհատականացումը, այդ թվում և ոչ միայն՝ • Փաստաթղթի բլանկների մատակարարում և կառավարում • Փաստաթղթի անհատականացում • Արտադրությանը հետևելու ծառայությունների տրամադրում, այդ թվում՝ որակի վերահսկողություն, պաշարների կառավարում, արտադրված փաստաթղթերի մակնշում և հետագծելիություն • Նյութատեխնիկական ապահովման հետ կապված գործառնություններ և տեղափոխում փաստաթղթերի բլանկների արտադրության վայրից դեպքի անհատականացման կենտրոն • Նյութատեխնիկական ապահովման հետ կապված գործառնություններ և անհատականացման կենտրոնից անհատականացված փաստաթղթերի տեղափոխում Հայաստանի տարածքում գտնվող գրանցման կենտրոններ • Ծանոթագրություն. Նյութատեխնիկական ապահովման հետ կապված գործառնությունները և անհատականացման կենտրոնից Հայաստանի տարածքից դուրս գտնվող գրանցման կենտրոններ փաստաթղթերի տեղափոխումն իրականացնում է ՀԿ-ն, սակայն Ծառայություններ մատուցողը պատասխանատու է հետագայում տեղափոխելու նպատակով անհատականացված փաստաթղթերն ապահով ՀԿ-ին հանձնելու համար:
Պահանջ 386.	Անհատականացման գործառնությունները կատարվում են ISO 27001-ին, ISO 9001-ին և ՎՔԱ ՎԱԱ ստանդարտներին համապատասխան: Իրավասու մարմնի կողմից
	տրամադրված՝ համապատասխանության և կիրառելիության հավաստագիրը հասանելի է ըստ անհրաժեշտության:

Պահանջ 387.	Ծառայություններ մատուցողը անհատականացման գործընթացի համար կիրառում է թափոնների վերահսկողության համակարգ՝ Առողջապահական կանոնակարգին կամ ՀԿ-ում գործող կանոնակարգին համապատասխան: Ծառայություններ մատուցողը պատասխանատու է անհատականացման գործընթացի ընթացքում առաջացած բոլոր թափոնների հեռացման և կառավարման համար:
Պահանջ 388.	Վնասված բլանկը և անհատականացված փաստաթղթերը համարվում են թափոններ և ոչնչացվում են հարմարեցված թղթամանրիչ մեքենաներով՝ հաշվի առնելով փաստաթղթերի գաղտնիությունը: Դրանց ոչնչացումը պետք է մատենագրվի. կենտրոն մուտք գործած բոլոր բլանկները պետք է գոյություն ունենան որպես թափոն կամ որպես անհատականացված փաստաթղթեր:
Պահանջ 389.	Ծառայություններ մատուցողը տրամադրում է փաստաթղթերը անհատականացնելու համար անհրաժեշտ բոլոր պիտույքները: Ծառայություններ մատուցողն ապահովում է տեղափոխման և հանձնման ընթացքում փաստաթղթերի բլանկների անվտանգությունը:
Պահանջ 390.	ՀԿ-ն անհատականացման վայրը դասակարգում է որպես «հատուկ կարևորության տարածք» և անվճար ապահովում դրա օրական 24-ժամյա արտաքին պահպանությունը Հայաստանի ոստիկանության կողմից:
Պահանջ 391.	Ծառայություններ մատուցողն իրականացնում է բոլոր անհրաժեշտ միջոցառումները և ձեռնարկում նախազգուշական միջոցներ՝ անհատականացման գործընթացի ընդհատման, ենթակառուցվածքի, սարքավորումների և տվյալների ոչնչացման, գողության և խարդախության հետ կապված ռիսկերն ու սպառնալիքները և անվտանգությանն առնչվող հնարավոր այլ իրադարձություններ հայտնաբերելու, կանխելու, մեղմելու և (կամ) վերահսկելու համար:
Պահանջ 392.	Ծառայություններ մատուցողը տրամադրում է արտադրությանը հետևելու ծառայություններ, այդ թվում՝ որակի վերահսկողություն, պաշարների կառավարում, արտադրված փաստաթղթերի մակնշում և հետազդելիություն:
Պահանջ 393.	Ծառայություններ մատուցողն անհատականացման վայրից անհատականացված փաստաթղթերը տեղափոխում է Հայաստանի ամբողջ տարածքում գտնվող՝ դիմումների ներկայացման և փաստաթղթերի տրամադրման վայրեր:
Պահանջ 394.	Տեղափոխումը վերահսկվում և կատարվում է ապահով կերպով, ինչը նվազեցնում է փաստաթղթերի գողության, կողոպուտի, կորստի կամ վնասման ռիսկը, տեղափոխող ընկերության անձնակազմի ոչ իրավաչափ վարքագծի ռիսկը և ուշացումների ռիսկը:
Պահանջ 395.	PIN-ի փափուկ ծրարները չպետք է տեղափոխվեն նույն փոխադրամիջոցով, ինչ անհատականացված փաստաթուղթը: Փաստաթղթի PIN-ի փափուկ ծրարները պետք է տեղափոխվեն հաջորդ փոխադրամիջոցով (անհատականացված փաստաթուղթը տեղափոխելուց հետո):
Պահանջ 396.	Անհատականացված փաստաթղթերի տեղափոխումը կատարվում է վստահելի լոգիստիկայի միջոցով՝ ապահովելով գործընթացի մոնիտորինգը և հետազդելիությունը: Պետք է ներդրվի պահառության շղթայի համար վերահսկելի գործընթաց:
Պահանջ 397.	Ծառայություններ մատուցողն ապահովում է, որ անհատականացման ենթակա փաստաթղթերի բոլոր բլանկները, կիսաավարտուն արտադրանքը և անվտանգության հետ կապված նյութերը ժամանակին հասանելի լինեն անհատականացման վայրում և տեղափոխվեն հսկողության տակ և ապահով կերպով, ինչը նվազեցնում է փաստաթղթերի գողության, կողոպուտի, կորստի կամ վնասման ռիսկը, տեղափոխող ընկերության անձնակազմի ոչ իրավաչափ վարքագծի ռիսկը և ուշացումների ռիսկը:

Պահանջ 398.	Ծառայություններ մատուցողն ապահովում է, որ Հայաստանում պահեստավորված փաստաթղթերի բլանկների պաշարը բավարարի փաստաթղթերի՝ մեկ տարվա համար ակնկալվող միջին պահանջարկը՝ Պայմանագրի գործողության ամբողջ ընթացքում:
	Ծրագրաշարի, սարքաշարի և սարքավորումների, այդ թվում՝ տեխնոլոգիական ենթակառուցվածքի տեխնիկական սպասարկումը
Պահանջ 399.	Ծառայություններ մատուցողը Պայմանագրի գործողության ընթացքում ապահովում է համաշխարհային SS համակարգի (ծրագրաշար, սարքաշար և սարքավորումներ) տեխնիկական սպասարկումը և աշխատանքը Հայաստանի տարածքում և օտարերկրյա առաքելությունների գրանցման կայաններում տեղակայված ենթակառուցվածքի համար, այդ թվում և ոչ միայն՝ համաշխարհային SS համակարգի հետևյալ բաղադրիչների համար՝ • Տեխնոլոգիական ենթակառուցվածք՝ «2.2.4.Տեխնոլոգիական ենթակառուցվածքին ներկայացվող պահանջները» գլխով սահմանված կարգով • Նույնականացման և փաստաթղթերի կառավարման տեղեկատվական համակարգ՝ «2.4. Նույնականացման և փաստաթղթերի կառավարման տեղեկատվական համակարգը» գլխով սահմանված կարգով
	Գրանցման և անհատականացման ֆիզիկական կենտրոնների տեխնիկական սպասարկումը
Պահանջ 400.	Ծառայություններ մատուցողը սույն Պայմանագրի շրջանակներում Պայմանագրի գործողության ընթացքում ապահովում է Հայաստանի տարածքում գտնվող Ծառայության մատուցողի կողմից գործարկվող բոլոր ֆիզիկական կենտրոնների տեխնիկական սպասարկումը և աշխատանքը («2.2. Ֆիզիկական ենթակառուցվածքին ներկայացվող պահանջները» գլխով սահմանված կարգով), այդ թվում և ոչ միայն՝ • Կենտրոնների ֆիզիկական վիճակի տեխնիկական սպասարկումը, • Մաքրման ծառայությունները:
	Պայմանագրի առարկայի հետ կապված լրացուցիչ ծառայություններ կամ ենթակառուցվածքներ:
Պահանջ 401.	Ծառայություն մատուցողը պետք է տրամադրի մինչև 1 000 լրացուցիչ ժամ ծառայություններ, որոնք կապված են ՆՓԿՏՀ-ի տեխնիկական կամ գործառնական պահանջների բարելավումների և կարիքների հետ, որոնք կնախաձեռնվեն Պատվիրատու մարմնի և (կամ) Ծառայություն մատուցողի կողմից:

2.6.3. Հետփոխանցմանը ներկայացվող պահանջները

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
Պահանջ 402.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է բոլոր ակտիվները հետ փոխանցի Կոնտակտային մարմնին (խնդրում ենք ծանոթանալ Պայմանագրում շարադրված մանրամասն ընթացակարգին)՝ • Ռեգիստր՝ իրականացման փուլի ավարտից և ռեգիստրի ընդունումից հետո: • ԱԳՆ-ի տարածքում իրականացված ակտիվներ՝ իրականացման փուլի ավարտից և ակտիվների ընդունումից հետո: • Ակտիվների մնացած մասը՝ Պայմանագրի ավարտին:
Պահանջ 403.	Բոլոր ակտիվները, որոնք վերադարձվում են Պատվիրատուին, պետք է համապատասխանեն «Հավելված 5. Ակտիվների հետփոխանցման նկատմամբ նվազագույն պահանջները»-ում նշված նվազագույն պահանջներին:

Պահանջ 404.	ԱԳՆ-ի տարածքում գործող ռեզիստորը և իրականացված ակտիվները (բոլոր ակտիվները, որոնք կիրականացվեն Պայմանագրի շրջանակներում, բայց չեն շահագործվի Ծառայություններ մատուցողի կողմից) երաշխավորված են՝ մինչև Պայմանագրի ավարտը: Ակտիվների մնացած մասը (որը Պայմանագրի գործողության ընթացքում կշահագործվի Ծառայություններ մատուցողի կողմից) պետք է երաշխավորված լինի հանձնման ավարտից հետո 1 տարվա ընթացքում: Երաշխիքներին ներկայացվող պահանջները նշված են ստորև ներկայացված գլխում:
Պահանջ 405.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է վերապատրաստի ՀՀ կառավարության կողմից նշանակված 100-ից ոչ պակաս աշխատողների՝ համաձայն ստորև նշված՝ սույն գլխում շարադրված պահանջների՝ հանձնման ընթացակարգի շրջանակներում:
Պահանջ 406.	Սույն փաստաթղթով սահմանված պահանջներին համապատասխան՝ ճամփորդական և անձը հաստատող փաստաթղթերը պետք է շարունակեն տրամադրվել քաղաքացիներին այնքան ժամանակ, մինչև հանձնման գործընթացը հաջողությամբ ավարտվի:
Պահանջ 407.	Վերադարձը պետք է ներառի փաստաթղթերի ձևերի պաշարը գնահատված պահանջարկի 1 տարվա համար:
Պահանջ 408.	Նախքան հանձնման գործընթացի ավարտը՝ Ծառայություններ մատուցողը պետք է Պատվիրատուի համար փոխանցի հետևյալ փաստաթղթերը՝ - Բոլոր ակտիվների տեխնիկական բնութագրեր, այդ թվում՝ - Տրամաբանական ճարտարապետության նկարագրություն, - Սույն փաստաթղթում սահմանված պահանջների կատարման նկարագրությունը՝ հղումներ տրամադրելով ծրագրային ապահովման հատուկ գործառույթներին, օգտագործողի միջերեսի էկրաններին, կիրառելի կանոններին և սահմանափակումներին, այլ համապատասխան տեղեկություններին, - ՆՓԿՏՀ-ի կազմաձևերի պարամետրերի (կանոններ, կարգավորումներ) նկարագրություն, - Տվյալների բազայի կառուցվածքի և տվյալների մոդելի նկարագրություն, - Հաշվետվությունների և ձևերի նկարագրություն, - Տվյալների արտաքին աղբյուրների հետ ամբողջացումների, դրա կառավարման կանոնների նկարագրություն, - Լրացուցիչ (ծրագրավորվող / ոչ ստանդարտ) գործառույթայնության նկարագրություն: Լրացուցիչ գործառույթայնության նկարագրությունը պետք է ներառի, բայց չսահմանափակվի հետևյալով՝ գործառույթայնության ծրագրային ծածկագրի նկարագրությունը ճարտարապետական մոդելի բոլոր մակարդակներում. սորս կոդը և դրանց գործառույթային տրամաբանական սխեմաները, - Տվյալների հոսքերի սխեմաներ, ճարտարապետության և անվտանգության կառավարման փաստաթղթեր («ստուգացանկ», ինչպես նաև «բացառությունների ցանկ»), - Օգտագործողի և ադմինիստրատորի ձեռնարկներ / ցուցումներ, - Օգտագործողի վերապատրաստման համար նախատեսված նյութեր (ներառյալ տեսաձևաչափի տեսքով ուղեցույցներ, որտեղ կցուցադրվի անձնագրերի կիրառման և տպագրման ամբողջական գործընթացը՝ ներառելով մարդկանց (մոդելավորում կամ իրական գործընթաց)՝ համակարգչի էկրանին SS լուծման ընթացակարգերի համադրությամբ), - Օգտագործողի դերակատարության և իրավունքների (ներառյալ օգտագործողի դերակատարության և դրա հետ կապված իրավունքների մատրիցան) կազմաձևի բնութագրություն, - Տեխնիկական ենթակառուցվածքի բնութագիր, այդ թվում՝ Ֆիզիկական և

	տրամաբանական ճարտարապետության նախագծման նկարագրություն՝ ֆիզիկական բաղադրիչներ և դրանց հնարավորությունների նախնական անհրաժեշտություն (ԿՄՍ [CPU], ԴՄՀ [RAM], սկավառակի տարածք, ՆԱԳՎ [IOPS]), բաղադրիչների միջև կապեր և պահանջվող հասանելիություն ցանցին, Բաղադրիչներում իրականացված ծրագրային ապահովում (ՕՀ [OS], ՏԲԿՀ [DBMS], հավելվածների սերվերներ և ծրագրային այլ ապահովում), բաղադրիչների տեղակայումը ցանցի՝ տարբեր հասանելիությամբ տարբեր տարածքներում: 7. Վթարային վերականգնման պլան, 8. Հաճախորդների սպասարկման ստանդարտի նկարագրություն, 9. Բոլոր գործընթացների և ընթացակարգերի նկարագրություններ՝ ներառյալ Պայմանագրի շրջանակներում իրականացվող բոլոր գործողությունների վերաբերյալ ցուցումները՝ տրամադրելով կատարվելիք քայլերի, կիրառվելիք ՏՏ համակարգերի, ստեղծվելիք փաստաթղթերի/հաշվետվությունների/ձևաթղթերի մանրամասները և համապատասխան այլ տեղեկություններ, 10. Պայմանագրի շրջանակներում բոլոր հաստիքների համար աշխատանքների նկարագրություններ:
	Լիցենզավորման պայմաններին ներկայացվող պահանջները
Պահանջ 409.	ՆՓԿՏՀ ներքին և արտաքին օգտագործողների, ադմինիստրատորների թիվը չի սահմանափակվի լիցենզիաներով:
Պահանջ 410.	ՆՓԿՏՀ-ն պետք է կարողանա պահել անսահմանափակ թվով տեղեկատվական գծեր՝ առանց ծրագրային ապահովման լրացուցիչ լիցենզիաներ ձեռք բերելու անհրաժեշտության:
Պահանջ 411.	ՆՓԿՏՀ միջոցով մշակված տվյալների ծավալը չի սահմանափակվի ծրագրային ապահովման լիցենզիաներով:
Պահանջ 412.	Ծրագրային ապահովման լիցենզիաները չպետք է արգելեն լուծման հետագա զարգացումները (գոյություն ունեցող գործառնության բաղադրիչների, հաշվետվությունների և համակարգի այլ բաղադրիչների փոփոխության կամ այդպիսի նորերը ստեղծելու միջոցով):
Պահանջ 413.	Բոլոր ծրագրային ապահովման լիցենզիաները պետք է լինեն անժամկետ և պետք է ունենան այլ անհրաժեշտ թույլտվություններ ծրագրային ապահովման օգտագործման համար՝ անկախ նրանից, թե արդյոք տեխնիկական սպասարկման և աջակցության ծառայությունները գնվել են ծրագրային ապահովման արտադրողից, թե Ծառայություններ մատուցողից: Եթե արտադրողը, իր քաղաքականության համաձայն, չի տրամադրում անժամկետ լիցենզիաներ, ապա Ծառայություններ մատուցողը տրամադրում է պաշտոնական վկայական՝ արտադրողից, և այլ օժանդակ ապացույցներ (օրինակ՝ արտադրողի լիցենզավորման քաղաքականությունը): Այս դեպքում, ծրագրային ապահովման լիցենզիան պետք է ուժի մեջ լինի հանձնումից հետո առնվազն 10 տարի:
Պահանջ 414.	Եթե լիցենզիաների տեխնիկական սպասարկումն ու աջակցությունը ձեռք չեն բերվել, ապա ծրագրային ապահովումը չպետք է դադարի աշխատել և պետք է լիարժեքորեն աշխատի անսահմանափակ ժամանակով (կամ առնվազն 10 տարի, եթե արտադրողի քաղաքականությունը սահմանափակում է անսահմանափակ լիցենզիայի տրամադրումը)՝ մինչև Պայմանագրի գործողության ընթացքում թողարկված ծրագրային ապահովման վերջին տարբերակը:
Պահանջ 415.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է Պայմանագրի գործողության ամբողջ ընթացքում մատուցի լիցենզիայի տեխնիկական սպասարկման ծառայություններ:
Պահանջ 416.	ՆՓԿՏՀ լիցենզիաները պետք է Պատվիրատուի համար ապահովեն հասանելիություն առնվազն հետևյալ 3 համակարգային միջավայրերին՝ Արտադրության, փորձարկման և մշակման:

	Մշակման, փորձարկման և արտադրության միջավայրերին ներկայացվող պահանջները:
Պահանջ 417.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է սպասարկի և հանձնի երեք լիովին անկախ միջավայրեր՝ ներառյալ պահանջվող բոլոր ծրագրաշարերն ու սարքաշարերը. Պահանջվող միջավայրերն են՝ • ԱՐՏԱԴԻ՝ արտադրական միջավայր. սա այն միջավայրն է, որի հետ աշխատում է համակարգն օգտագործողը: • ՄՇԱԿ՝ մշակման միջավայր. սա այն միջավայրն է որում համակարգը ծրագրվում, փոփոխվում է: • ՓՈՐՁ՝ փորձարկման միջավայրը այն միջավայրն է, որտեղ նոր (կամ թարմացված) ֆունկցիոնալ հնարավորությունները բեռնվում են փորձարկման համար:
Պահանջ 418.	Աշխատանքային և փորձարկման միջավայրերը պետք է ունենան ապարատային և ծրագրային ապահովման նույն կազմաձևը:
Պահանջ 419.	Նախագծման և իրականացման փուլի ընթացքում՝ • ՄՇԱԿ միջավայրը պետք է գործարկվի Ծառայություններ մատուցողի տվյալների կենտրոնում: • ՓՈՐՁ միջավայրը պետք է գործարկվի և՛ Ծառայություններ մատուցողի տվյալների կենտրոնում և՛ Պատվիրատուի տվյալների կենտրոնում՝ առանց համակարգի բաղադրիչների զգալի մշակման աշխատանքներ կատարելու՝ այն տվյալների մեկ այլ կենտրոն տեղափոխելու հնարավորությամբ: • ԱՐՏԱԴԻ միջավայրը պետք է գործարկվի Պատվիրատուի տվյալների կենտրոնում՝ առանց համակարգի բաղադրիչների զգալի մշակման աշխատանքներ կատարելու՝ այն տվյալների մեկ այլ կենտրոն տեղափոխելու հնարավորությամբ:
Պահանջ 420.	Հանձնումից հետո ՄՇԱԿ, ՓՈՐՁ և ԱՐՏԱԴԻ միջավայրերը պետք է գործարկվեն Պատվիրատուի կողմից տրամադրված տվյալների կենտրոնում՝ առանց համակարգի ծրագրային ապահովման մեծ փոփոխություններ/վերամշակումներ կատարելու՝ այն տվյալների մեկ այլ կենտրոն տեղափոխելու հնարավորությամբ:
Պահանջ 421.	ՆՓԿՏՀ պետք է ունենա միջոցներ՝ ՄՇԱԿ և ՓՈՐՁ միջավայրերի տվյալներն ԱՐՏԱԴԻ միջավայրից պարբերաբար թարմացնելու համար: ԱՐՏԱԴԻ միջավայրի բոլոր անձնական տվյալները պետք է լինեն անանուն:
Պահանջ 422.	Մշակված ծրագրաշարը պետք է կազմված լինի Պատվիրատուի միջավայրում՝ ծրագրային ապահովման սկզբնաղբյուր տեքստերից, որոնք պահվում են Պատվիրատուի աղբյուրի պահոցում («Git» տարբերակի կառավարման համակարգ կամ համարժեք այլ համակարգ): Պահանջը վերաբերում է ծրագրային ապահովման միայն այն հատվածին, որը ծրագրավորվել է պատվիրված մշակման ընթացքում, սակայն Պատվիրատուն չի պահանջում առաջարկվող ստանդարտ շուկայական արտադրանքի սորս կոդերը:
Պահանջ 423.	Բոլոր ոչ ստանդարտ ծրագրավորվող ծրագրային ապահովման սորս կոդերը, բոլոր գործիքները, ինչպես նաև կազմաձևերը, որոնք ապահովվում են ծրագրային ապահովման լիարժեք տեղադրումը Պատվիրատուի միջավայրում, պետք է փոխանցվեն Պատվիրատուին:
Պահանջ 424.	Տվյալների բազաների տեղադրումը պետք է իրականացվի սկրիպտից, տեղադրվի Պատվիրատուի սորս կոդերի պահոցում («Git» տարբերակի կառավարման համակարգ կամ համարժեք այլ համակարգ)՝ օգտվելով տեղադրման վերահսկման համակարգերից (օրինակ՝ «FlywayDB» կամ համարժեք այլ համակարգ) և իրականացնելով տեղադրումներ, կիրառելով ավտոմատացված այնպիսի միջոցներ, ինչպիսին է Ջենքինսը [Jenkins] կամ համարժեք այլ համակարգ: Տեղադրման ցուցումները պետք է, նախքան իրականացման փուլը, կազմվեն և հանձնվեն Պատվիրատուին:
	Երաշխիքային ծառայություններին ներկայացվող պահանջները

Պահանջ 425.	Երաշխիքային ծառայությունները պետք է մեկնարկեն հանձնման գործընթացի ավարտից հետո:
Պահանջ 426.	Երաշխիքային ծառայության պայմանները, այսինքն՝ սպասարկումն առանց հավելավճարի, պետք է բավարարեն հետևյալ պահանջները՝ • Երաշխիքային ծառայության նպատակն է ուղղել որևէ թերություն ՆՓԿՏՀ-ում, չիպը, օպերացիոն համակարգը և նույնականացման քարտերի միջակարգը (այսուհետ միասին կոչվում են «Համակարգ»), ներառյալ ողջ ծրագրակազմը, ապարատը և սարքավորումները սույն փաստաթղթի, ինչպես նաև նախագծման, իրականացման և գործարկման (անհրաժեշտության դեպքում) փուլերում նախագծված և հանձնված բոլոր փաստաթղթերի պահանջների համաձայն , • Երաշխիքային ծառայության տևողությունը. ◦ ԱԳՆ-ի տարածքում գործող ռեգիստրը և իրականացված ակտիվները (բոլոր ակտիվները, որոնք կիրականացվեն Պայմանագրի շրջանակներում, բայց չեն շահագործվի Ծառայություններ մատուցողի կողմից) երաշխավորված են մինչև Պայմանագրի ավարտը: ◦ Ակտիվների մնացած մասը (որը Պայմանագրի գործողության ընթացքում կշահագործվի Ծառայություններ մատուցողի կողմից) պետք է երաշխավորված լինի լիարժեք ընդունման (հանձնման) ավարտից հետո 1 տարվա ընթացքում՝ հաշվված հանձնման օրվանից:
Պահանջ 427.	Երաշխիքային ծառայությունը Ծառայություններ մատուցողի կողմից պետք է իրականացվի համաձայնեցված ընթացակարգերին համապատասխան: Ծառայություններ մատուցողը պետք է երաշխիքային և սպասարկման ծառայությունների վերաբերյալ քաղաքականությունն ու ընթացակարգերը նախագծի և համաձայնեցնի Պատվիրատուի հետ: Երաշխիքային և սպասարկման ծառայությունների վերաբերյալ քաղաքականությունն ու ընթացակարգերը պետք է մանրամասնությամբ պարունակեն Ծառայություններ մատուցողի պարտականություններն ու առաջադրանքները, ժամկետներն ու պայմանները, ռիսկերի և խնդիրների կառավարման ընթացակարգերը և հաղորդակցման օպտիմալ պլանը: Երաշխիքային պարտավորություններն ու ընթացակարգերը, նախքան Պայմանագրի շրջանակներում իրականացվող գործողությունների մեկնարկը, պետք է պատրաստվեն :
Պահանջ 428.	Աջակցության ծառայության տարբեր մակարդակները դասակարգվում են. • Աջակցության 1-ին մակարդակ (Պատվիրատու). Աջակցության 1-ին մակարդակի պարտականությունն է գրանցել և դասակարգել միջադեպերը և անմիջապես միջոցներ ձեռնարկել, որպեսզի հնարավորինս արագ վերականգնվի անսարքությունը (Hardware միջադեպ) կամ SS ծառայությունը: Աջակցության 1-ին մակարդակը մշակում է Ծառայությունների Հայտերը, համաձայնեցված պարբերաբարականությամբ տեղեկացնում է օգտատերերին իրենց միջադեպերի կարգավիճակի մասին և տրամադրում է Աջակցության 2-րդ մակարդակին անհրաժեշտ տեղեկատվությունը: 1-ին մակարդակի աջակցության ներքո իրականացվում են նաև կանխարգելիչ սպասարկման (սարքավորումներ և ծրագրային ապահովում) գործողություններ: • Աջակցության 2-րդ մակարդակ (Պատվիրատու): Աջակցության 2-րդ մակարդակը ստանձնում է այն միջադեպերը, որոնք իրենց բարդության պատճառով հնարավոր չէ լուծել Աջակցության 1-ին մակարդակով: - Նպատակն է իրականացնել կուրատիվ սպասարկում (ժամանակավոր լուծում) և այնուհետև լուծել խնդիրը վերջնականապես (ուղղիչ սպասարկում): - Աջակցության 2-րդ մակարդակը ներառում է թեստեր, որոնք իրականացվում են խնդիրը քննելու կամ իրավիճակը կրկնելու կամ լուծումը ստուգելու նպատակով: Եթե լուծում չի գտնվում, Աջակցության 2-րդ մակարդակը կապվում է Աջակցության 3-րդ մակարդակի հետ, որը ներկայացնում է Ծառայություն մատուցողը:

	Աջակցության 3-րդ մակարդակ (Ծառայություն մատուցող): Աջակցության 3-րդ մակարդակի պատասխանատվությունն է գրանցել և դասակարգել Աջակցության 2-րդ մակարդակից ստացված հարցումները: Աջակցության 3-րդ մակարդակը ներկայացված է Ծառայություն մատուցողի մասնագետների կողմից, որոնք պատասխանատու են սխալների վերլուծության, հետաքննության և ուղղումների համար: Աջակցության 3-րդ մակարդակը պահանջում է բարձր մակարդակի փորձագիտական գիտելիքներ (Ծառայություն մատուցողի կամ նրա լիցենզատուների սեփական պրոդուկտների, SS տեխնոլոգիաների, տվյալների բազաների և այլն գիտելիքներ) և անհրաժեշտության դեպքում օգտագործում է հատուկ գործիքներ, օրինակ՝ հեռակառավարում, որպեսզի ապահովի արագ արձագանքման բարձր մակարդակ: Արդյունքում, Աջակցության 3-րդ մակարդակը տրամադրում է լուծում (workaround, ուղղիչ ծրագիր և այլն), որը պետք է թեստավորվի և կիրառվի տեղում Պայմանագրային կողմի Աջակցության 2-րդ մակարդակի կողմից:
Պահանջ 429.	ՆՓԿՏՀ-ի երաշխիքային ծառայությունը պետք է ներառի Աջակցության 3-րդ մակարդակ հետևյալի համար՝ - Սույն փաստաթղթով սահմանված պահանջներին Համակարգի անհամապատասխանության վերացում և սխալների վերացում, - Գործառնական Համակարգի աշխատանքների վերականգնում, օրինակ՝ տվյալների բազայի կամ դրա բաղադրիչների անսարքությունների դեպքում, եթե դա պայմանավորված է Ծառայություններ մատուցողի կողմից տրամադրված թարմացումներով կամ Ծառայություններ մատուցողի այլ գործողություններով կամ անգործությամբ: Ծառայություններ մատուցողի անգործությունը նշանակում է, որ Ծառայություններ մատուցողը որևէ գործողություն չի ձեռնարկել, երբ տվյալների բազաների կամ դրանց բաղադրիչների անսարքություն է հայտնաբերվել Համակարգի աշխատանքների ընթացքում, կամ երբ Ծառայություններ մատուցողը Պատվիրատուին չի տեղեկացնում արտադրողի կողմից իրեն տրամադրված Համակարգի թարմացումների մասին (որոնք ազդեցություն ունեն կամ կարող են ազդեցություն ունենալ Համակարգի պատշաճ

	աշխատանքների վրա), • Վնասված (աղճատված) տվյալների վերականգնում, երբ խափանումը պայմանավորված է Ծառայություններ մատուցողի կողմից տրամադրված ծրագրային ապահովման սխալ աշխատանքով, • Խորհրդատվություններ հեռախոսով և էլեկտրոնային փոստով՝ Համակարգի հիմնական օգտագործողների համար (Համակարգի հիմնական օգտագործողների մոտավոր թիվը չպետք է 5-ից պակաս լինի), • Համակարգի ծրագրային ապահովման տեխնիկական խոցելիության մոնիթորինգ, որն իրականացվում է համակարգն արտադրողի կողմից, հայտնաբերված խոցելիության մասին ծանուցում և խոցելիության բացերը լրացնելու համար թարմացված տարբերակների տրամադրում, • Խնդիրների և սխալների վերացում, որոնց դեպքում Համակարգը չի աշխատում կամ ճիշտ չի աշխատում ոչ թե ֆունկցիոնալ պահանջի կամ գործառնական տրամաբանության սխալ կատարման, այլ Ծառայություններ մատուցողի կողմից տրամադրված լուծման այլ բաղադրիչների, օրինակ՝ ստանդարտ ծրագրային ապահովման ֆունկցիոնալության պատճառով: Այս խնդիրները ներառում են՝ Համակարգի ներկայացված ստանդարտ ֆունկցիոնալությունը բացասաբար է անդրադառնում (տվյալները թերի կամ սխալ են պահվում) ֆունկցիոնալ պահանջների արդյունքների վրա. տվյալների բազայի կառավարման համար տրամադրված համակարգը բացասաբար է ազդում ֆունկցիոնալ պահանջների արդյունքների վրա (օրինակ՝ ՆՓԿՏՀ-ի արտադրողականությունը և այլն): Ծառայություն մատուցողը պատասխանատու է միայն իր տրամադրած ծրագրային ապահովման համար՝ ներառյալ ստանդարտ և պատվիրված ծրագրային ապահովումը, և այն ծրագրային ապահովման համար, որի համար նա պահանջներ է սահմանել (օրինակ, եթե Ծառայություններ մատուցողը ձևակերպում է պահանջ, որ Համակարգի անխափան աշխատանքը պահանջում է առնվազն որոշակի դիտարկիչի կամ տվյալների բազայի կառավարման համակարգի տարբերակը, ապա Համակարգը պետք է աշխատի այս դիտարկիչով կամ տվյալների բազայի կառավարման համակարգով, և խնդիրների դեպքում Ծառայություններ մատուցողը պատասխանատու կլինի սխալների վերացման համար), • Ձևափոխություն, խմբագրում, մինչև 20 հիմնական գործառնությունների ավելացում մեկ օրացուցային ամսվա ընթացքում: Հիմնական գործառնությունը նշանակում է տվյալների քաղվածքների ստեղծում և դրանց պատկերում էկրանին, համատեքստային օգնության լրացում և ներկայացում, էկրանի հանույթի վրա ֆունկցիոնալ ստեղծների դասավորություն և այլն: • Սարքաշարքի վերանորոգում և փոխարինում: Ծառայություն մատուցողը պատասխանատու է սարքաշարքի խափանված բաղադրիչների վերանորոգման և վերադարձի համար՝ RMA (Return Material Authorization) գործընթացի շրջանակում: Պահեստամասերը, որոնք պատկանում են Պատվիրատուին, կարող են օգտագործվել միայն խափանված համակարգի բաղադրիչների փոխարինման համար:
Պահանջ 430.	Պատվիրատուն կարող է իրականացնել ներթափանցման և խոցելիության անկախ թեստավորում: Եթե այս փորձարկման ընթացքում հայտնաբերվեն սխալներ և տեխնիկական բնութագրերի պահանջներին անհամապատասխանություններ, ապա Ծառայություններ մատուցողը կմատուցի Աջակցության 3-րդ մակարդակի ծառայություն այդ սխալների վերացման համար:

Պահանջ 431.	Ռեգիստրի բոլոր սխալները և (կամ) խնդիրները դասակարգվում են հետևյալ խմբերի ներքո՝ - Կրիտիկական սխալ՝ այն սխալը և (կամ) խնդիրը, որը խանգարում է ՆՓԿՏՀ-ն օգտագործողին կատարել անհրաժեշտ գործառնությունները, իսկ գործառնություն իրականացնելու որևէ այլ եղանակ հայտնի կամ ընդունելի չէ Պատվիրատուի համար, - Միջին սխալ՝ անհրաժեշտ գործառնությունների իրականացմանը խոչընդոտող սխալ և (կամ) խնդիր, սակայն առկա է գործառնության իրականացման այլընտրանքային և Պատվիրատուի համար ընդունելի եղանակ, - Աննշան սխալ՝ այն սխալը և (կամ) խնդիրը, որը հիմնականում չի խոչընդոտում անհրաժեշտ գործառնությունների բարեփոխումը, բայց դժվարություններ/ անհարմարություններ է ստեղծում ՏՀ-ն օգտագործելիս:
Պահանջ 432.	Սխալի տեսակի (կրիտիկական սխալ, միջին սխալ, աննշան սխալ) վերաբերյալ որոշումը կայացնում են Պատվիրատուի կողմից նշանակված պատասխանատու անձինք՝ Ծառայություններ մատուցողի կողմից նշանակված պատասխանատու անձանց հետ համաձայնությամբ: Արձագանքման ժամանակը, որի ընթացքում Ծառայություններ մատուցողից պահանջվում է վերլուծել սխալը և(կամ) խնդիրը և Պատվիրատուին ներկայացնել սխալների և(կամ) խնդիրների վերացման տարբերակի նկարագրությունը՝ - Կրիտիկական սխալի համար՝ 1 աշխատանքային ժամ, - Միջին սխալի համար՝ աշխատանքային 1 օր, - Աննշան սխալի համար՝ աշխատանքային 3 օր:
Պահանջ 433.	Սխալների և(կամ) անսարքությունների վերացման ժամկետները հաստատվում են Պատվիրատուի կողմից, բայց չպետք է գերազանցեն (ժամկետը հաշվարկվում է խնդրի և(կամ)սխալի մասին ծանուցման պահից)՝ - Կրիտիկական սխալի համար՝ 1 աշխատանքային օր (եթե Պատվիրատուն այլ բանի չի համաձայնել), - Միջին սխալի համար՝ աշխատանքային 3 օրը (եթե Պատվիրատուն այլ բանի չի համաձայնել): Աննշան սխալի համար՝ աշխատանքային 10 օրը (եթե Պատվիրատուն այլ բանի չի համաձայնել): Երաշխիքային ծառայության մանրամասն ընթացակարգերը և ընթացակարգային կանոնները կհամաձայնեցվեն Համակարգի երաշխիքային ծառայության կանոնակարգի պատրաստման և Համակարգի օգտագործողների խորհրդատվության ընթացքում:
Պահանջ 434.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է տրամադրի միջադեպերի կառավարման (տոմսերի վաճառքի) լուծում (հասանելիություն տրամադրի) երաշխիքային ծառայության ընթացքում հայտնաբերված խնդիրների գրանցման և կառավարման համար: Միջադեպերի կառավարման լուծումը պետք է հասանելի լինի կայքի դիտարկիչում և չպահանջի տեղադրում Պատվիրատուի համակարգիչներում: Բոլոր խնդիրները պետք է պահվեն մեկ տեղում՝ ապահովելով դրանց հասանելիությունը, գաղտնիությունն ու անվտանգությունը: Վերացված (ուղղված) սխալների և(կամ) խնդիրների մասին հաշվետվությունները, դրանց լուծման ժամկետները պետք է ներկայացվեն ամիսը մեկ անգամ:

Պահանջ 435.	Ծառայություն մատուցողը պետք է ունենա ISO27001 Տեղեկատվական Անվտանգության Կառավարման Համակարգերի (ISMS) սերտիֆիկացում՝ երաշխիքային ծառայություններ մատուցելու համար:
Պահանջ 436.	Երաշխիքային սպասարկման աշխատանքների ընթացքում Համակարգի ձևափոխման դեպքում փոփոխությունների (ձևափոխությունների) արդյունքները պետք է տրամադրվեն Պատվիրատուին, իսկ Համակարգի փոփոխությունների տարբերակները պետք է հրապարակվեն Պատվիրատուի հետ համաձայնեցված ընթացակարգի համաձայն: Ծառայություններ մատուցողը պետք է գնահատի, թե Համակարգի առկա որ փաստաթղթերի վրա են ազդում փոփոխությունները (ձևափոխությունները) և թե ինչ փաստաթղթեր են պահանջվում փոփոխության բարեհաջող իրականացման և դրա հետագա օգտագործման համար, և ներկայացնի բոլոր համապատասխան փաստաթղթերը՝ ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով՝ հետևյալով՝ • Տվյալների մոդել, տվյալների կառուցվածքների նկարագրություն՝ տվյալների բազայի օբյեկտների փոփոխությունների համար: • Եթե Համակարգը տեղադրված է մասերով, և եթե Համակարգի մի մասի ֆունկցիոնալությունը փոխվել է, ապա Համակարգի տեխնիկական բնութագրի ազդակիր մասի նկարագրությունը: • Օգտագործողի ձեռնարկ (ազդակիր մաս):
	• Համակարգչահեն տեղեկատուի (օրինակ՝ «HTML Help» և այլն) բաղադրիչ՝ ՆՓԿՏՀ-ի (կամ ՆՓԿՏՀ-ի մասի)՝ բաղադրիչին առնչվող ֆունկցիոնալության փոփոխության համար: • Տեղադրման ձեռնարկ՝ տեղադրման ընթացակարգերի փոփոխությունների համար: • Տվյալների հավաքածուների կառավարման (փոխանցման) կանոններ և ծածկագրված տվյալների հավաքածուների կառավարման (փոխանցման) համար ծրագրային ապահովում (օրինակ՝ հրահանգաշարներ [Scripts]) տվյալների հավաքածուների կառավարման (փոխանցման) ծրագրային ապահովման փոփոխության դեպքում: • ՆՓԿՏՀ վարչական ձեռնարկ, եթե այդպիսի ձեռնարկն անհրաժեշտ էր վերանայել: • ՆՓԿՏՀ-ի փոփոխված տարբերակի տեղադրման նկարագրությունը (տարբերակում ներառված փոփոխությունների նկարագրությամբ կամ տարբերակի տեղադրման հաջորդականությամբ): Փաստաթղթերը պետք է թարմացվեն կուտակային եղանակով, այսինքն՝ առանձին փոփոխություններով փաստաթղթի փոխարեն տրամադրվում է թարմացված միասնական փաստաթուղթ:
Պահանջ 437.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է տրամադրի ամսական հաշվետվություններ՝ երաշխիքային ծառայությունների վերաբերյալ (վերացված (ուղղված) սխալներ և(կամ) խնդիրներ):
Սպասարկման և աջակցության տրամադրման ծառայությունների պահանջներ	
Պահանջ 438.	Ծառայություն մատուցողը պարտավոր է ապահովել Պատվիրատուի կողմից շահագործվող սարքավորումների, ծրագրային ապահովման և սարքերի (Համակարգի) սպասարկումը և աջակցության տրամադրումը Պատվիրատուի կողմից գնման պատվերը ըստ Ֆինանսական առաջարկի մեջ նշված գնի

	հաստատելուց հետո: Սպասարկման և աջակցության տրամադրման ծառայությունները հանձնումից հետո կարող են պահանջվել տարեկան՝ առավելագույնը 3 անգամ երկարաձգելու հնարավորությամբ:
Պահանջ 439.	Սպասարկման և աջակցության տրամադրման ծառայությունների օբյեկտը սույն փաստաթղթի և նախագծման, ներդրման և շահագործման (երբ կիրառելի է) փուլերում նախագծված և առաքված բոլոր փաստաթղթերի պահանջներով սահմանված ամբողջ ծրագրային ապահովումը, սարքավորումները և սարքերն (Համակարգը) են:
Պահանջ 440.	Ծառայություն մատուցողի կողմից սպասարկման և աջակցության տրամադրման ծառայությունները պետք է իրականացվեն համաձայնեցված ընթացակարգերին համապատասխան: Ծառայություն մատուցողը սպասարկման և աջակցության տրամադրման ծառայությունների քաղաքականությունը և ընթացակարգերը պետք է մշակի և համաձայնեցնի Պատվիրատուի հետ: Սպասարկման և աջակցության տրամադրման ծառայությունների քաղաքականությունը և ընթացակարգերը պետք է մանրամասնորեն պարունակեն Ծառայություն մատուցողի պարտականություններն ու առաջադրանքները, փոփոխություններ կատարելու հայտերի իրագործման ժամկետներն ու պայմաններն, սխալների լուծումը, որակի կառավարման պլանը, փոփոխությունների, ռիսկերի և խնդիրների կառավարման ընթացակարգերը և օպտիմալ հաղորդակցման պլանը: Սպասարկման և աջակցության տրամադրման ծառայությունների քաղաքականությունը և ընթացակարգերը պետք է պատրաստվեն նախքան հանձնման ավարտը:
Պահանջ 441.	Սպասարկման և աջակցության տրամադրման ծառայությունները պետք է ներառեն. • Իրավասու մարմնի կողմից ներկայացված փոփոխության հարցումների մշակում և իրականացում (տարեկան մինչև 1000 ժամ) փոփոխության հայտի իրականացման համար (որտեղ Համակարգի խոցելիության լուծմանն ուղղված սպասարկման և աջակցության ժամերի քանակը չպետք է սահմանափակվի): Փոփոխության հարցումները կարող են ներառել ֆունկցիոնալության կամ ինտերֆեյսերի փոփոխություններ, որոնք փոխում, բայց հիմնովին չեն վերանախագծում Համակարգի հիմնական կառուցվածքը: Նմանատիպ հարցումները կարող են ներառել, բայց չեն սահմանափակվում հաշվետվության գործիքների անհատականացումով, օգտատիրոջ ինտերֆեյսի թարմացումներով և արտաքին տեղեկատվական համակարգերի կամ ռեգիստրների հետ ինտեգրումներով, ֆունկցիոնալության բարելավմամբ՝ պայմանավորված անհրաժեշտ իրավական փոփոխություններով կամ միջազգային լավագույն փորձով: Փոփոխության յուրաքանչյուր հարցում կգնահատվի, և արդիականացումները կներդրվեն ողջամիտ ժամկետներում՝ հաշվի առնելով դրանց բարդությունն ու ծավալը: Ծառայություններ մատուցողը կապահովի, որ այս փոփոխություններն անխափան կերպով ինտեգրվեն՝ չխաթարելով համակարգի աշխատանքը կամ հիմնական ֆունկցիոնալությունը: Ծառայություն մատուցողը պարտավոր է տրամադրել Աջակցության 3-րդ մակարդակ (համաձայն Պահանջ 428-ի սահմանման) հետևյալի համար¹. • Սույն փաստաթղթով սահմանված պահանջներին Համակարգի անհամապատասխանության և սխալների վերացում. • Օպերացիոն համակարգի ֆունկցիոնալության վերականգնում, օրինակ՝ տվյալների բազայի կամ դրա բաղադրիչների անսարքությունների դեպքում, երբ այն պայմանավորված է Ծառայություններ մատուցողի կողմից տրամադրված թարմացումներով կամ Ծառայություններ մատուցողի այլ գործողություններով կամ անգործողությամբ: Ծառայություն մատուցողի անգործողությունը նշանակում է, որ

¹ Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ ստորև նշված ծառայությունները հանձնման ակտից հետո առաջին 1 (մեկ) տարվա ընթացքում պետք է տրամադրվեն անվճար՝ որպես երաշխիքային ծառայություն, անկախ այն հանգամանքից, ձեռք է բերվել արդյոք սպասարկման և աջակցության ծառայություն, թե ոչ: Հանձնումից հետո երկրորդ տարվանից սկսած, այդ ծառայությունները կտրամադրվեն միայն այն դեպքում, եթե սպասարկման և աջակցության ծառայությունն արդեն գնվել է:

	վերջինս չի ձեռնարկել որևէ գործողություն, երբ Համակարգի շահագործման ընթացքում հայտնաբերվել է տվյալների բազաների կամ դրանց բաղադրիչների անսարքություն, կամ երբ Ծառայություն մատուցողը չի տեղեկացնում Պատվիրատուին արտադրողի կողմից իրեն տրամադրված համակարգի թարմացումների մասին (որոնք ունեն կամ կարող են ունենալ ազդեցություն Համակարգի պատշաճ գործունեության վրա)։ • Վնասված (փչացած) տվյալների վերականգնում, երբ խափանումը պայմանավորված է Ծառայություն մատուցողի կողմից տրամադրված ծրագրային ապահովման սխալ գործարկմամբ։ • Հեռախոսով և էլեկտրոնային փոստով խորհրդատվություն ՆՓԿՏՀ-ի հիմնական օգտագործողների հետ (ՆՓԿՏՀ-ի հիմնական օգտագործողների մոտավոր թիվը պետք է լինի ոչ պակաս, քան 5), • Համակարգի արտադրողի կողմից իրականացվող ՆՓԿՏՀ- ծրագրային ապահովման տեխնիկական խոցելիության մոնիտորինգ, հայտնաբերված խոցելիության մասին ծանուցում և խոցելիության բացերը շտկելու համար թարմացված տարբերակների տրամադրում, • Խնդիրների և սխալների վերացում, երբ Համակարգը չի աշխատում կամ ճիշտ չի գործում, ոչ թե ֆունկցիոնալ պահանջի կամ օպերացիոն սկզբունքի սխալ ներդրման պատճառով, այլ Ծառայություն մատուցողի կողմից որպես լուծում տրամադրված այլ բաղադրիչների, օրինակ՝ ստանդարտ ծրագրային ապահովման ֆունկցիոնալության պատճառով։ Այս խնդիրները ներառում են. Համակարգի ներդրված ստանդարտ ֆունկցիոնալությունը բացասաբար է անդրադառնում (տվյալները թերի կամ սխալ են պահվում) ֆունկցիոնալ պահանջների արդյունքների վրա, Տվյալների բազայի կառավարման համակարգը բացասաբար է ազդում ֆունկցիոնալ պահանջների արդյունքների վրա (օրինակ՝ ՆՓԿՏՀ-ի գործարկումը և այլն)։ Ծառայություններ մատուցողը պատասխանատու է միայն իր տրամադրած ծրագրային ապահովման համար, ներառյալ ստանդարտ և հարմարեցված ծրագրային ապահովումը, և այն ծրագրային ապահովման համար, որի համար նա սահմանել է պահանջներ (օրինակ, եթե Ծառայություններ մատուցողը պահանջը ձևակերպում է այնպես, որ Համակարգի անխափան աշխատանքը պահանջում է առնվազն բրաուզերի կամ տվյալների բազայի կառավարման համակարգի որոշակի տարբերակ, Համակարգը պետք է գործի այս բրաուզերով կամ տվյալների բազայի կառավարման համակարգով, և խնդիրների դեպքում Ծառայություն մատուցողը պատասխանատու է սխալների լուծման համար)։ • Սարքաշարքի վերանորոգում և փոխարինում։ Ծառայություն մատուցողը պատասխանատու է սարքաշարքի խափանված բաղադրիչների վերանորոգման և վերադարձի համար՝ RMA (Return Material Authorization) գործընթացի շրջանակում։ Պահեստամասերը, որոնք պատկանում են Պատվիրատուին, կարող են օգտագործվել միայն խափանված համակարգի բաղադրիչների փոխարինման համար։
Պահանջ 442.	Պատվիրատուն կարող է իրականացնել անկախ ներթափանցման և խոցելիության թեստավորում։ Եթե այս թեստավորման ընթացքում հայտնաբերվեն սխալներ և տեխնիկական բնութագրերի պահանջներին անհամապատասխանություններ, ապա Ծառայություն մատուցողը կտրամադրի Աջակցության 3-րդ մակարդակի ծառայություն այդ սխալները վերացնելու նպատակով։
Պահանջ 443.	Ռեեստրի բոլոր սխալները և/կամ խնդիրները դասակարգվում են. • Կրիտիկական սխալ – այն սխալը և/կամ խնդիրը, որը խանգարում է ՆՓԿՏՀ-ի օգտագործողին կատարել անհրաժեշտ գործառնությունները, և գործառնություն իրականացնելու ոչ մի այլ եղանակ հայտնի կամ ընդունելի չէ Պատվիրատուի համար։ • Միջին սխալ – սխալ և/կամ խնդիր, որը խոչընդոտում է անհրաժեշտ գործառնությունների իրականացմանը, սակայն առկա է գործառնության իրականացման այլընտրանքային և Պատվիրատուի համար ընդունելի եղանակ։ • Աննշան սխալ – սխալ և/կամ խնդիր, որը հիմնականում չի խոչընդոտում անհրաժեշտ գործառնությունների վերփոխմանը, սակայն դժվարություն/անհարմարություն է առաջացնում IS-ի օգտագործման համար։

Պահանջ 444.	Սխալի տեսակի վերաբերյալ որոշումը (Կրիտիկական սխալ, Միջին սխալ, Աննշան սխալ) կայացնում են Պատվիրատուի կողմից նշանակված պատասխանատու անձինք՝ Ծառայություն մատուցողի կողմից նշանակված պատասխանատու անձանց հետ միասին: Արձագանքման ժամանակը, որի ընթացքում Ծառայություն մատուցողից պահանջվում է վերլուծել սխալը և/կամ խնդիրը և հրավասու մարմնին ներկայացնել սխալների և/կամ խնդիրների վերացման նկարագրությունը. • Կրիտիկական սխալների դեպքում – 1 աշխատանքային ժամ; • Միջին սխալների դեպքում – 1 աշխատանքային օր; • Աննշան սխալների դեպքում – 3 աշխատանքային օր:
Պահանջ 445.	Սխալների և/կամ անսարքությունների վերացման ժամկետները հաստատվում են Պատվիրատուի կողմից, բայց չպետք է գերազանցեն (ժամկետը հաշվարկվում է խնդրի և/կամ սխալի մասին ծանուցման պահից). • Կրիտիկական սխալի համար՝ 1 աշխատանքային օր (եթե Պատվիրատուն այլ բանի չի համաձայնել), • Միջին սխալի համար՝ աշխատանքային 3 օր (եթե Պատվիրատուն այլ բանի չի համաձայնել), • Աննշան սխալի համար՝ աշխատանքային 10 օր (եթե Պատվիրատուն այլ բանի չի համաձայնել): Սպասարկման և ապահովման մանրամասն ընթացակարգերը և ընթացակարգի կանոնները կհամաձայնեցվեն Համակարգի սպասարկման և աջակցության ծառայությունների և Համակարգի օգտատերերի խորհրդատվության կանոնակարգի նախապատրաստման ժամանակ:
Պահանջ 446.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է տրամադրի միջադեպերի կառավարման (տոմսային համակարգ) լուծում (հասանելիություն տա) տեխնիկական սպասարկման և աջակցության ծառայությունների ընթացքում հայտնաբերված խնդիրների գրանցման և կառավարման համար: Միջադեպերի կառավարման լուծումը պետք է հասանելի լինի կայքի բրաուզերում և Պատվիրատուի համակարգիչներում տեղադրման պահանջ չունենա: Բոլոր խնդիրները պետք է պահվեն մեկ տեղում՝ ապահովելով դրանց հասանելիությունը, գաղտնիությունը և անվտանգությունը: Լուծված (ուղղված) սխալների և/կամ խնդիրների, դրանց լուծման ժամանակի վերաբերյալ հաշվետվությունները պետք է ներկայացվեն ամիսը մեկ անգամ:
Պահանջ 447.	Ծառայություն մատուցողը պետք է ունենա ISO27001 Տեղեկատվական Անվտանգության Կառավարման Համակարգերի (ISMS) սերտիֆիկացում՝ սպասարկման և օժանդակման ծառայություններ մատուցելու համար:
Պահանջ 448.	Եթե Համակարգը փոփոխվում է սպասարկման և ապահովման ծառայության ընթացքում, փոփոխությունների (արդիականացման) արդյունքները պետք է տրամադրվեն Պատվիրատուին, իսկ Համակարգի փոփոխությունների տարբերակները պետք է հրապարակվեն Պատվիրատուի հետ՝ ըստ համաձայնեցված ընթացակարգի: Ծառայություն Մատուցողը պետք է գնահատի, թե Համակարգի որ փաստաթղթերի վրա են ազդում փոփոխությունները (արդիականացումը) և ինչ փաստաթղթեր են պահանջվում փոփոխության հաջող ներդրման և դրա հետագա օգտագործման համար, և ներկայացնի բոլոր համապատասխան փաստաթղթերը:
Պահանջ 449.	Ծառայություն մատուցողը պետք է տրամադրի. • ամսական հաշվետվություններ սպասարկման և աջակցության ծառայությունների վերաբերյալ (սխալներ և/կամ խնդիրներ վերացված (ուղղված)), • Պարբերական հանդիպումներ. ամսական առցանց հանդիպումներ միջադեպերի կարգավիճակը վերանայման համար, • Սպասարկման այց: և տարեկան մեկ սպասարկման այց Հայաստանում:
Վերապատրաստմանը վերաբերող պահանջներ	
Պահանջ 450.	Իրականացնել դասընթացներ՝ մինչև ՆՓԿՏՀ-ի (կամ դրա առանձին բաղադրիչների) հանձնման մեկնարկը:

Պահանջ 451.	Պատվիրատուի հետ միասին Ծառայություններ մատուցողը պետք է պատրաստի և հաստատի մասնակիցների ցուցակները և ստեղծի վերապատրաստման խմբեր:
Պահանջ 452.	Ծառայություններ մատուցողի կողմից ցուցված վերապատրաստվող խմբի անդամների քանակը չի կարող գերազանցել 10 անձը:
Պահանջ 453.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է անցկացնի վերապատրաստում և պատրաստի վերապատրաստման նյութեր հայերենով և անգլերենով: Միայն Ադմինիստրատորի օգտագործողների խմբի վերապատրաստումը կարող է իրականացվել անգլերենով, սակայն անհրաժեշտության դեպքում պետք է ապահովել հայերեն թարգմանությունը:
Պահանջ 454.	Ծառայություններ մատուցողը չի խոչընդոտի, որպեսզի Պատվիրատուն նկարահանի և լուսանկարի Ծառայություններ մատուցողի կողմից անցկացվող վերապատրաստման դասընթացը:
Պահանջ 455.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է պատրաստի և Պատվիրատուի հետ հաստատի վերապատրաստման ծրագիրը և վերապատրաստման նյութը, որը պետք է բաղկացած լինի վերապատրաստման թեմաներից և գործնական առաջադրանքներից: Վերապատրաստման մեկնարկից ոչ ուշ, քան 3 (երեք) շաբաթ առաջ (եթե Պատվիրատուն այլ ժամկետ չի առաջարկում) Ծառայություններ մատուցողը պետք է Պատվիրատուի հետ միասին հաստատի վերապատրաստման ծրագիրը:
Պահանջ 456.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է ապահովի մասնակիցների գրանցումը վերապատրաստման պահին: Գրանցման մեջ նշվում է մասնակցի անունը, ազգանունը և ծրագրին մասնակցությունը հաստատող ստորագրությունը (գրանցումը պետք է կատարվի վերապատրաստման յուրաքանչյուր օր):
Պահանջ 457.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է պատրաստի վերապատրաստման նյութը և այն բաժանի վերապատրաստման յուրաքանչյուր մասնակցի (վերապատրաստման նյութն էլեկտրոնային ձևով):
Պահանջ 458.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է ապահովի, որ վերապատրաստման յուրաքանչյուր տեսակի համար Ծառայություններ մատուցողի ներկայացուցիչները կարողանան պատասխանել վերապատրաստման մասնակիցների՝ ՆՓԿՏՀ-ի փաստացի աշխատանքի հետ կապված հարցերին:
Պահանջ 459.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է մշակի վերապատրաստման գործառնական միջավայր (ՆՓԿՏՀ-ի՝ վերապատրաստման համար օգտագործվող տարբերակը), որը կարող է օգտագործվել նույնիսկ վերապատրաստման ավարտից հետո:
Պահանջ 460.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է իրականացնի օգտագործողների գիտելիքների գնահատում: Առաջադրանքը կհամարվի ավարտված այն դեպքում, երբ օգտագործողների գիտելիքների գնահատման հաշվետվությունը մշակվի և հաստատվի Պատվիրատուի կողմից:

Պահանջ 461.	«Օգտագործողներ» վերնագրով օգտագործողների խմբի վերապատրաստում (դասընթացավարի տեսակի վերապատրաստում) Վերապատրաստման նպատակը՝ վերապատրաստել Պատվիրատուի աշխատողներին, որպեսզի նրանք կարողանան օգտվել ՆՓԿՏՀ-ից: Վերապատրաստման նպատակները՝ • Տրամադրել գիտելիքներ հետևյալի մասին՝ • ՆՓԿՏՀ-ի աշխատանքի սկզբունքներն ու տրամաբանությունը, • Օգտագործողների և նրանց հասանելիության իրավունքների կառավարում (անհրաժեշտության դեպքում), • ՆՓԿՏՀ-ի կազմաձևերի պարամետրերի կառավարում, • դասակարգիչների կառավարում, • ՆՓԿՏՀ-ի գործառույթներն ու աշխատանքը, • Վերապատրաստել վերապատրաստման մասնակիցներին ճիշտ օգտագործելու և իրականացնելու գործողությունները: • Ապահովել վերապատրաստման ընթացքում բարձրացված հարցերի պատասխաններով, Ծառայություններ մատուցողը պետք է՝ • Վերապատրաստի վերապատրաստման առնվազն 100 մասնակիցների, • Անցկացնի յուրաքանչյուր մասնակցի համար առնվազն 1 օր (8 ժամ) տևող վերապատրաստում:
Պահանջ 462.	«SS ադմինիստրատորներ» օգտագործողների խմբի վերապատրաստում Վերապատրաստման նպատակը՝ վերապատրաստել այն աշխատողներին, որոնք տեխնիկապես կկարողանան պահպանել ՆՓԿՏՀ-ի և հետփոխանցման շրջանակում այլ ծրագրային ապահովման բաղադրիչների պատշաճ աշխատանքը: Ծառայություններ մատուցողը պետք է՝ • Վերապատրաստի վերապատրաստման առնվազն 5 մասնակիցների, • Անցկացնի յուրաքանչյուր մասնակցի համար առնվազն 1 օր (8 ժամ) տևող վերապատրաստում:

2.6.4. Հատուկ դրույթներ կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի ռեգիստրի (Ռեգիստր) նախագծման, իրականացման և հանձնման վերաբերյալ

Սույն գլխում ներկայացված է նախագծման, իրականացման և ընդունման (հանձնման) գործընթացի վերաբերյալ հատուկ դրույթների նկարագրությունը, քանի որ Ռեգիստրը հաջող իրականացումից հետո հանձնվելու է Պատվիրատուին: Ծառայություններ մատուցողը չի շահագործի Ռեգիստրը:

Հղում	Տեխնիկական պահանջների նկարագրություն
Փաստաթղթերի ընդունման ընթացակարգը	
Պահանջ 463.	Վերջնարդյունքների համաձայնեցման տևողությունը կախված է փաստաթղթի շրջանակից: Պատվիրատուն մեկնաբանություններ է ներկայացնում 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե փաստաթուղթը պարունակում է մինչև 10 էջ: Եթե փաստաթղթի ծավալն ավելի մեծ է, ապա Պատվիրատուն դիտողությունները ներկայացնում է 5-10 աշխատանքային օրվա ընթացքում: 10 էջից ավելի էջեր ունեցող յուրաքանչյուր փաստաթղթի համար մեկնաբանությունների համար կհամաձայնեցվի հստակ ժամկետ:

Պահանջ 464.	Ծառայություններ մատուցողը հաշվի է առնում մեկնաբանությունները և 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում ներկայացնում է թարմացված փաստաթուղթ, եթե փաստաթուղթը պարունակում է մինչև 10 էջ: Եթե փաստաթղթի ծավալն ավելի մեծ է, ապա Ծառայություններ մատուցողը հաշվի կառնի մեկնաբանությունները և թարմացված փաստաթուղթը կտրամադրի 5-10 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Յուրաքանչյուր փաստաթղթի համար առանձին-առանձին կհամաձայնեցվի մեկնաբանությունների արտացոլման կոնկրետ ժամկետ: Փաստաթղթի վերջնական արդյունքը հաստատվում է Պատվիրատուի կողմից:
Ընդունման ընթացակարգը	
Պահանջ 465.	Փորձարկման փուլի ընդունման չափանիշները՝ • Նախքան Օգտագործողի ընդունման փորձարկումը (ՕԸՓ)՝ Ծառայություններ մատուցողը պետք է ներկայացնի պատշաճորեն ստորագրված հաշվետվություն Ծառայություններ մատուցողի կողմից ավարտին հասցված ներքին փորձարկման վերաբերյալ՝ հաստատելով, որ ներքին փորձարկման ընթացքում ստուգվել է հետևյալը՝ • Ռեգիստրի տարբեր գործառույթների և դրանց միջև միջերեսների պատշաճ գործարկում, • Օգտագործողի միջերեսի պատշաճ գործարկում, • Պատշաճորեն իրականացված ֆունկցիոնալ և ոչ ֆունկցիոնալ պահանջներ, • Լավ մշակված հաշվետվություններ և փաստաթղթեր, • Նախքան ՕԸՓ-ն սկսելը՝ պետք է տրամադրի փորձարկման մանրամասն սցենարներ, որոնք օգտագործվում են վերոնշյալ պահանջները փորձարկելու համար՝ նշելով սցենարի քայլերը, տվյալներն ու սցենարում օգտագործվող ձևերը: • ՕԸՓ-ն պետք է հաջողությամբ ավարտին հասցվի Պատվիրատուի կողմից՝ համաձայն ընդունման փորձարկման պլանի և Պատվիրատուի կողմից մշակված փորձարկման սցենարների, որոնք կհամարվեն ավարտված, եթե սցենարի բոլոր քայլերը հաջողությամբ իրականացվեն և համապատասխանեն գնահատման չափանիշներին, այսինքն՝ սցենարի յուրաքանչյուր քայլի ակնկալվող արդյունքը համապատասխանի Ռեգիստրի արդյունքին, • ՕԸՓ-ն պետք է հաջողությամբ ավարտին հասցվի ՕԸՓ-ի ընդունման փորձարկման առավելագույնը երեք փուլերի ընթացքում և պետք է շտկվեն հայտնաբերված սխալները, • Բոլոր կարևորագույն հարցերը պետք է լուծվեն՝ մինչև Ռեգիստրի գործարկումը (տեղակայումը արտադրական միջավայրում),
	• Լուծում չստացած, չշտկված միջին սխալները պետք է կազմեն ՕԸՓ-ի ընթացքում գրանցված ընդհանուր միջին սխալների 3%-ից ոչ ավելին, և Ծառայություններ մատուցողը պետք է ներկայացնի դրանց շտկման ժամանակացույցը, • Ռեգիստրի չշտկված, լուծում չստացած աննշան սխալներ/խնդիրներ (ՕԸՓ-ի ընթացքում գրանցված ընդհանուր աննշան սխալների 10%-ից ոչ ավելին), և Ծառայություններ մատուցողը պետք է ներկայացնի դրանց շտկման ժամանակացույցը, • Եթե համապատասխան փաստաթղթերը (նշված են Հետփոխանցմանը ներկայացվող պահանջներում) չեն պատրաստվում ՕԸՓ-ի գործարկման վերջում, ապա Ռեգիստրը (կամ դրա առանձին մասերը) չի համարվում ամբողջական և ընդունելի: Ռեգիստրի ՕԸՓ-ը կավարտվի, և Ռեգիստրը կհամարվի հանձնման (ընդունման) համար ընդունելի, երբ փորձարկման բոլոր սցենարների արդյունքները բավարարեն փորձարկման ընդունման համար վերևում նշված պայմանները:

Պահանջ 466.	Պատվիրատուի կողմից հաստատված ՕԸՓ փորձարկման պլանի, որը տրամադրվել է Ծառայությունը մատուցողի կողմից, հիման վրա Ռեգիստրի Ծառայություններ մատուցողը պետք է ֆիզիկապես մասնակցի Ռեգիստրի փորձարկմանը և խորհրդատվություն տրամադրի այն մասին, թե ինչպես պետք է փորձարկվի Ռեգիստրի գործողությունը/գործառույթը/աշխատանքը՝ համաձայն փորձարկման հաստատված սցենարների, որոնք կտրամադրվեն Ծառայությունների մատուցողի կողմից և կհաստատվեն Պատվիրատուի կողմից՝ առաջարկվող սխալի կրիտիկական աստիճանի վերաբերյալ դիտողություններ և առաջարկություններ տրամադրելու, ինչպես նաև փորձարկման մասնակիցներին սխալների վերացման վերջնաժամկետի մասին տեղեկացնելու համար: Սխալների կրիտիկականության աստիճանի, սխալների վերացման վերջնաժամկետների, սխալների վերացման գործընթացի և նշանակված պատասխանատու անձանց մասին բոլոր տեղեկությունները կգրանցվեն Ծառայություններ մատուցողի կողմից տրամադրված սխալների գրանցման ՏՏ լուծումների բազայում:
Պահանջ 467.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է իրականացնի Ռեգիստրի կատարողականի փորձարկում՝ Ռեգիստրի պահանջներին համապատասխան: Կատարողականության փորձարկման ընթացքում Ռեգիստրի Ծառայություններ մատուցողը պատասխանատվություն է կրում կատարողականի բարեհաջող փորձարկման համար պայմաններ ստեղծելու համար (օրինակ՝ Ծառայություններ մատուցողը պետք է ավտոմատ կերպով գեներացնի կատարողականի փորձարկման համար պահանջվող տվյալները, պատրաստի տվյալների ավտոմատ վերբեռնման միջոցներ, որոնք կօգտագործվեն կատարողականի փորձարկման ընթացքում և այլն): Կատարողականի փորձարկումը պետք է իրականացվի արտադրական (ԱՐՏԱԴՐ) միջավայրում:
Պահանջ 468.	Ծառայություններ մատուցողը պետք է լուծի փորձարկման (և՛ ՕԸՓ, և՛ կատարողականի) փուլում բացահայտված բոլոր սխալներն ու խնդիրները՝ համաձայն փորձարկման սխալների գրանցման համակարգում և սխալների վերացման ծրագրում գրանցված տեղեկությունների: Նաև կպահանջվի պատրաստել փորձարկման հաշվետվություն, որը կպարունակի հիմնական տեղեկություններ փորձարկման ընթացքում արձանագրված սխալների վերաբերյալ:
Ռեգիստրի իրականացման ավարտի ժամկետները	
Պահանջ 469.	Ռեգիստրի նախագծման և իրականացման բոլոր փուլերը՝ Ծառայություններ մատուցողի հետ պայմանագրի ստորագրումից մինչև արտադրական միջավայրում Ռեգիստրի գործարկումը (ներառյալ ծրագրի մեկնարկի, վերլուծության, նախագծման, կազմաձևման (ծրագրավորման փուլերը, ՕԸՓ-ն և Ռեգիստրի գործարկման նախապատրաստման փուլերը) պետք է տևեն 12 ամսից ոչ ավելի:
Պահանջ 470.	Ռեգիստրի իրականացումը համարվում է ավարտված, երբ Պատվիրատուն ընդունում է կոնկրետ փուլով սահմանված բոլոր արդյունքները, և երբ Ծառայություններ մատուցողը կատարում է սույն տեխնիկական բնութագրով սահմանված բոլոր պահանջներն ու ընդունման չափանիշները:

3. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հավելված 1. Հայաստանում և օտարերկրյա առաքելություններում գործարկվող գրանցման/հաճախորդների սպասարկման կենտրոնների, թողարկված փաստաթղթերի ծավալների վերաբերյալ տվյալներ

Տրված են առանձին Excel ֆայլով



3_1_Annex_No_1_Statistical_Information_D

Հավելված 2. Գրանցման կենտրոնների առանձնահատկություններին ներկայացվող պահանջները

Գրանցման կենտրոնների ներքին հարդարանքը պետք է համապատասխանի ժամանակակից/վերանորոգված կենտրոնին և հաճախորդների սպասարկման մեթոդին՝ քաղաքացիների և բնակիչների սպասման ու սպասարկման ժամանակը նվազեցնելու նպատակով: Ստորև բերված աղյուսակում ներկայացված են գրանցման կենտրոններին, դրանց գտնվելու վայրին և ցանցին, ինչպես նաև դրանց տեղադրմանը ներկայացվող պահանջները:

Թիվ	Պահանջներ
I. Գրանցման կենտրոններ	
1.	Անհրաժեշտ է ներկայացնել սպասարկման կետի (աշխատավայրի) նոր տեսակ, որը թույլ կտա արդյունավետորեն, առանձին-առանձին կառավարել սպասարկման վայրում առկա բոլոր գործընթացները՝ հեշտացնելով փոխադարձ հաղորդակցությունը, ոչ թղթային (կամ նվազագույն թղթային) եղանակով և հարմարավետորեն (նստած և ոչ կանգնած): Ձևերը լրացվում են (կառավարվում են) օպերատորի կողմից*
2.	Կենտրոնը մեկ ընդհանուր տարածք է՝ մի շարք ֆունկցիոնալ կցակառույցներով:
3.	Քաղաքացիների սպասման՝ հարմարավետ և ընդարձակ տարածք նստարաններով՝ – նստելու համար նախատեսված տարածքում առնվազն 1,9 մ² մեկ անձի համար – սպասող անձանց 90 %-ը պետք է նստելու տեղ ունենա: Հարկադիր սպասման վայրը այլևս վատ զուգորդություններ չի առաջացնի: Մոնիտորները անմիջապես հասանելի են հերթագրման մասին և այլ համապատասխան տեղեկատվությամբ
4.	Քաղաքացիների և բնակիչների սպասարկումը կազմակերպվում է առցանց գրանցման և տեղում հերթագրման և հաճախորդների հետ հետադարձ կապի համակարգի միջոցով
5.	Կենտրոնի հարդարանքի գույները համապատասխանում են երկրի ազգային գույներին
II. Գրանցման կենտրոնների գտնվելու վայրը և ցանցը	
6.	Հայաստանի յուրաքանչյուր մարզկենտրոնում առնվազն մեկ գրանցման կենտրոն
7.	Դրանք պետք է գտնվեն քաղաքում կամ համայնքային կենտրոնում հարմարավետ վայրում, որտեղ հեշտ է հասնել մասնավոր և պետական տրանսպորտով
8.	Կենտրոնի մոտակայքում առնվազն 2 հատուկ կայանատեղի՝ հաշմանդամություն ունեցողների համար
9.	Հատուկ կամ հանրային կայանատեղիներ (հաշմանդամություն ունեցող անձանցից զատ այլ անձանց համար) պետք է հասանելի լինեն ոչ ավելի, քան 3 րոպե քայլքի հեռավորությամբ
III. Համակարգը	

9.	Հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար հասանելիություն
10.	Անհրաժեշտ է ստեղծել սպասարկման կետ (աշխատավայր), որը թույլ կտա իրականացնել բոլոր գործընթացները (դիմումի ներկայացում, կենսաչափական տվյալների հավաքում, վճարում և այլն) սպասարկման վայրում
11.	Հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար սպասարկման հատուկ վայրեր
12.	8-12 մ2 տարածք մեկ սպասարկման կետի/աշխատավայրի հաշվով
13.	Սպասման հատուկ տարածք՝ նստարաններով և տեղեկատվության մոնիտորների անմիջական հարևանությամբ

Թիվ	Պահանջներ
14.	Տեղում հերթագրման համակարգ՝ մեկը յուրաքանչյուր գրանցման կետի համար
15.	Արտադրված անձնագրերի և ՆԲ-ների (հրակայուն և անջրանցիկ) անվտանգ պահպանում
16.	24-ժամյա ներքին և արտաքին վերահսկողության համակարգ
17.	Ներխուժման և հրդեհի տագնապի ազդարարման համակարգը, որը միացված է անվտանգության ծառայություններին, ֆիզիկական անվտանգություն քաղաքային գրասենյակներում աշխատանքային ժամերին:
18.	Տղամարդկանց և կանանց համար առանձնացված սանհանգույցներ շենքերի ներսում կամ հարևանությամբ:
19.	Օդի որակը, ջերմային միջավայրը, լուսավորության և ձայնամեկուսացման պայմանները, որոնք համապատասխանում են ԵՆ 15251 ստանդարտին. ներքին միջավայրի մուտքային պարամետրեր՝ շենքերի նախագծման և էներգաարդյունավետության գնահատման համար՝ հաշվի առնելով ներսում օդի որակը, ջերմային միջավայրը, լուսավորությունը և ձայնամեկուսացումը կամ դրանց համարժեքները
20.	Կատեգորիա Ա. Երևանի և այլ խոշոր քաղաքների անձնագրային սեղանները (շատ աշխատատեղեր, հատուկ կետ, երեխաների համար հատկացված տարածք և այլն)
21.	Կատեգորիա Բ. Քաղաքապետարանի մասնաճյուղեր (մի քանի աշխատատեղեր, կարող է ստեղծվել որպես բազմաֆունկցիոնալ հաստատության մաս՝ փոստ, ոստիկանություն և այլն)
22.	Ծառայություններ մատուցելու համար անհրաժեշտ կահույք ու գրասենյակային սարքավորումները

Հավելված 3. Ծառայությունների գնահատված ծավալը

[illegible]

Հավելված 4. Անվտանգության նվազագույն սկզբունքներ

Սույն հավելվածը Տեղեկատվական համակարգերի կառավարման խորհրդի 2022 թ. դեկտեմբերի 27-ի թիվ 05/2022 նիստի արձանագրության անբաժանելի մասն է:

Հավելվածում սահմանվում են ՀՀ կենսաչափական անձնագրերի և նույնականացման քարտերի նոր համակարգի ներդրման անվտանգության նվազագույն սկզբունքները՝ հիմնվելով սպասարկման ամբողջական աուսոբսինգի մոդելի վրա:

1. Անձնագրերի վերաբերյալ որոշումների կայացման համակարգի ներկայիս կառավարման բոլոր գործընթացները պետք է իրականացվեն ՆԳՆ/Կառավարության անմիջական հսկողության ներքո, առանց ՆԳՆ/Կառավարության մասնակցության/ ներկայության և հսկողության մատակարարը հասանելիություն չի ունենա ծրագրաշարային և սարքաշարային թարմացումների, փոխարինման և սպասարկման առկա համակարգին: Կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի պահոցների և սերվերների կառավարումն ու սպասարկումը չի արտապատվիրվում և պետք է իրականացվի բացառապես ՆԳՆ/Կառավարության կողմից: Ծառայությունների մատուցման գործընթացին աջակցող ժամանակավոր (շտեմ) տվյալների և սերվերների կառավարումն ու սպասարկումն իրականացվում է ՆԳՆ վերահսկողությամբ:

2. Արտապատվիրված ծառայությունները մատուցվում են Հայաստանի Հանրապետությունում գրանցված իրավաբանական անձի կողմից, որը կստեղծվի մրցույթում հաղթած ընկերության կողմից կամ մրցույթին կմասնակցի որպես կոնսորցիում:

3. Ամբողջ ծրագրային ապահովումը և սարքավորումները (բացառությամբ դիվանագիտական ներկայացուցչություններում տեղադրված սարքավորումների) ֆիզիկապես տեղակայված են Հայաստանում՝ կառավարության կողմից վերահսկվող տարածքներում: Բացի այդ՝ տպագրական սարքավորումները և սերվերները տեղակայված են բացառապես ՆԳՆ/Կառավարության սեփականություն հանդիսացող տարածքներում:

4. Ցանցային բոլոր կարգավորումներն ու սահմանափակումներն իրականացվում են Կառավարության կողմից: Օտարերկրյա պետություններում անձնական տվյալների հավաքագրման և դիմումների ընդունման սարքերը միացված են կենտրոնական համակարգին՝ Կառավարության կողմից հաստատված կարգով:

5. Անձնագրերի տպագրությունն իրականացվում է ՆԳՆ վարչական տարածքում՝ ՆԳՆ աշխատողների հսկողության ներքո: Բլանկների պահպանման և տնօրինման գործընթացն իրականացվում է ՆԳՆ ծառայողի ֆիզիկական ներկայությամբ և հսկողությամբ, այդ թվում՝ համապատասխան տեխնոլոգիական լուծումներով:

6. ՆԳՆ/Կառավարության կողմից որակի և անվտանգության խիստ հսկողություն է սահմանվում սպասարկման գրասենյակներում:

7. Սույն հավելվածով սահմանված տեխնիկական աշխատանքների (կենսաչափական և անձնական տվյալներ պարունակող ենթակառուցվածքների (տվյալների բազաների) կառավարում և սպասարկում, դրանց սերվերային ենթակառուցվածքի կառավարում և սպասարկում և այլն), ինչպես նաև որակի վերահսկման և պայմանագրերի կառավարման/գործառույթների կատարման վերահսկման համար ՆԳՆ/Կառավարությունում ձևավորվում է մասնագետների խումբ:

8. Կենսաչափական տվյալների և փաստաթղթերի պահոցներն ու սերվերները

գտնվում են Կառավարության կառավարման և հսկողության ներքո: Սերվերի տարածքը գործարկում և սպասարկում է ՆԳՆ/Կառավարությունը:

9. Բնակչության ռեգիստրն աուստրոսինգի մրցույթի առարկա չէ, և դրա հետ համակարգի հարաբերություններն իրականացվում են փոխգործունակության հարթակի միջոցով այնպես, ինչպես մյուս բոլոր օգտագործողների համար:

10. Մրցույթի հաղթողը պարտավոր է ապահովել լավագույն միջազգային ստանդարտները, դրանց հավաստագրումը և անկախ աուդիտը:

11. Տվյալների բազաներում և փոխանակման ընթացքում տվյալներն առնվազն ենթակա են գաղտնագրման, ինչպես նաև օգտագործվում են անվտանգության այլ մեթոդներ: Մուտք գործելու թույլտվության բանալիները տրամադրվում և վերահսկվում են բացառապես Կառավարության/ ՆԳՆ մասնագետների կողմից:

12. Նախքան համակարգի գործարկելը ծրագրային փաթեթի սորս կողը պետք է հասանելի լինի ՀՀ կառավարությանը/ՆԳՆ-ին մասնագետների կամ մասնագիտացված կազմակերպության կողմից ստուգման և/կամ աուդիտի համար:

Հավելված 5. Ակտիվների հետփոխանցման նկատմամբ նվազագույն պահանջները

Բոլոր ակտիվների համար կիրառվող ընդհանուր պահանջներ

1. Հավաքական գույքագրման ստուգումը (տե՛ս ներքևում ակտիվների դասակարգերը, որոնք ենթակա են գույքագրման) պետք է հաստատի, որ բոլոր ակտիվները (ներառյալ Շարժական գույք, Ոչ նյութական ակտիվներ), որոնք ձեռք են բերվել պայմանագրի կատարման համար, հաշվառված են և փոխանցված՝ ինչպես նշված է, իսկ կոտրված/վնասված և հնացած առարկաները (ակտիվներ, որոնց մնացած կյանքի տևողությունը ավելի կարճ է, քան սահմանված է այս փաստաթղթում) փոխարինված են: Գույքագրման հաշվետվությունը պետք է պարունակի հետևյալ տեղեկատվությունը՝ ձեռքբերման ամսաթիվ, տեղակայման ամսաթիվ, սկզբնական գնման արժեք, մաշված արժեք, մնացած օգտակար կյանքի տևողություն (երբ հասանելի է՝ ապացուցված Արտադրողի Երաշխիքով, Ապրանքի Տեխնիկական Նկարագրություններով, Ծառայությունների Պայմանագրերով, Արդյունաբերական Ստանդարտներով կամ նման անկողմնակալ տեղեկատվական աղբյուրներով):
2. Ակտիվները պետք է համապատասխանեն բոլոր պահանջներին՝ ըստ Տեխնիկական Պահանջների:
3. Տեխնիկական Պահանջների՝ «2.6.3 Ակտիվների հետփոխանցման նկատմամբ նվազագույն պահանջները» բաժնում նշված բոլոր պահանջները, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով՝ Վերապատրաստման, Փաստաթղթերի, Լիցենզավորման պայմանների, Երաշխիքային սպասարկման պահանջներով, կիրառվում են:
4. Ակտիվների համար պետք է ներկայացվեն մանրամասն սպասարկման հաշվետվություններ, որոնք ցույց կտան, որ դրանք պատշաճ կերպով սպասարկվել են PPP պայմանագրի ողջ ընթացքում, կոտրված կամ վնասված առարկաները փոխարինվել են, իսկ ծրագրային ապահովման ցանկացած թարմացումներ, բարելավումներ կամ փոփոխություններ փաստաթղթավորված են:
5. Ակտիվները պետք է ներկայացվեն մաքուր, ներկայացուցչական վիճակում՝ առանց որևէ վնասի կամ թերության, բացառությամբ սովորական մաշվածության, կառուցվածքային թերությունների և անվտանգության վտանգների, և շրջակա միջավայրը, ավտոկայանատեղիներ և ընդհանուր տարածքները պետք է լինեն լավ վիճակում: Բոլոր ակտիվները պետք է ճիշտ և արդյունավետ գործեն:
6. Բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերը, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով՝ շինարարական նախագծերը, թույլտվությունները, երաշխիքները, օգտագործողի ձեռնարկները, սպասարկման ժամանակացույցերը, արտոնագրերը, հեղինակային իրավունքները, ապրանքանիշերը, ծրագրային լիցենզիաները և սեփականատիրական գործընթացները, պետք է տրամադրվեն ակտիվները ստանձնող սուբյեկտին:
7. Հետփոխանցման ենթակա բոլոր ակտիվները պետք է ունենան մեկ տարվա երաշխիք՝ հետփոխանցման ամսաթվից սկսած: Երաշխիքը պետք է ծածկի բոլոր թերությունները, որոնք առաջանում են ակտիվի նորմալ օգտագործման ընթացքում և ապացուցված են որպես PPP համաձայնագրի ոչ պատշաճ իրականացումն առաջացնող: Ծառայություն մատուցողը, ըստ իր հայեցողության, պետք է կամ վերանորոգի, կամ փոխարինի ակտիվը, կամ վերադարձնի գումարը՝ անվճար, ցանկացած թերի մասի կամ ամբողջ ակտիվի համար երաշխիքի ընթացքում:

Ակտիվների տարբեր դասակարգերի նկատմամբ յուրահատուկ պահանջները (ի լրացում ընդհանուր պահանջների)

Ակտիվների դասակարգ			Ակտիվների դասակարգին բնորոշ յուրահատուկ հետփոխանցման նկատմամբ նվազագույն պահանջ
Վարձակալած անշարժ գույք	Գրանցման կենտրոններ		- Օբյեկտները, այն չափով, որքանով դրանք կիրառելի են և սահմանված են տեխնիկական պահանջներում, Հետփոխանցման պահին պետք է համապատասխանեն անվտանգության ամենաթափարմ ստանդարտներին (PCI CP, ISO27001, eIDAS-ի պահանջներ): - Գույքը պետք է համապատասխանի բոլոր համապատասխան շինարարական կանոններին, գոտիավորման կարգավորումներին, բնապահպանական չափանիշներին, ինչպես նաև առողջության և անվտանգության պահանջներին: - Նոր օպերատորին պետք է տրամադրվի ուսուցում և աջակցություն՝ գույքի սահուն անցումը և արդյունավետ կառավարումը հեշտացնելու համար: - Պետք է ապահովվի հիմնական կոմունալ և այլ ծառայությունների հասանելիությունը, ներառյալ ջրամատակարարումը, էլեկտրաէներգիան, ջեռուցումը, հովացումը և թափոնների կառավարումը: Բոլոր առնչվող պայմանագրերը պետք է հանձնվեն առանց չմարված պարտքի: - Գույքի ներսում գտնվող բոլոր գործող համակարգերը, ինչպիսիք են օդորակման (HVAC-heating, ventilation, air conditioning), էլեկտրականության, սանտեխնիկայի և հրդեհային անվտանգության համակարգերը պետք է լիովին գործուն վիճակում լինեն:
Փոխանցված անշարժ գույք	Անհատականացման կենտրոն		
	Տվյալների կենտրոն		
	Վթարային վերականգնման հանգույց		
Շարժական գույք	Կահույք	Գրանցման կենտրոններում տեղակայված կահույք	-
		Անհատականացման կենտրոնում տեղակայված կահույք	
		Տվյալների կենտրոնում տեղակայված կահույք	
		Վթարային վերականգնման հանգույցում տեղակայված կահույք	

Ակտիվների դասակարգ			Ակտիվների դասակարգին բնորոշ յուրահատուկ հետփոխանցման նկատմամբ նվազագույն պահանջ
	Հիմնական աշխատատեղի սարքավորումներ (համակարգիչներ, վճարային քարտերի ընթերցիչներ և այլն)	Գրանցման կենտրոններում տեղակայված Հիմնական աշխատատեղի սարքավորումներ	-
		Անհատականացման կենտրոնում տեղակայված հիմնական աշխատատեղի սարքավորումներ	
		Տվյալների կենտրոնում տեղակայված հիմնական աշխատատեղի սարքավորումներ	
		Վթարային վերականգնման հանգույցում տեղակայված հիմնական աշխատատեղի սարքավորումներ	
	Առանցքային գործառույթների աջակցման սարքավորում/ Hardware /	Գրանցման կենտրոններում տեղակայված սարքավորումներ (անշարժացված կամ շարժական)	6. Սարքավորումների/սարքերի մնացած օգտակար կյանքի տևողությունը պետք է լինի ոչ պակաս, քան 3 տարի, ապացուցված Արտադրողի Երաշխիքով, Ապրանքի Տեխնիկական Նկարագրություններով, Սպասարկման Պայմանագրերով, Արդյունաբերական Ստանդարտներով կամ նման անկողմնակալ տեղեկատվական աղբյուրներով:
		Անհատականացման կենտրոնում տեղակայված սարքավորումներ	
		Տվյալների կենտրոնում տեղակայված սարքավորումներ	
		Վթարային վերականգնման հանգույցում տեղակայված սարքավորումներ	
	Փաստաթղթերի բլանկներ	Փաստաթղթերի բլանկներ – դատարկ	7. Ապացույց, որ բոլոր պատվիրած/արտադրված բլանկները փոխանցված են 8. Հայաստանում պահվող փաստաթղթերի բլանկների պաշարը պետք է լինի ոչ պակաս, քան 1 տարվա համար նախատեսված փաստաթղթերի միջին պահանջարկը:
		Փաստաթղթերի բլանկներ – անհատականացված	
	Մանր գրասենյակային ապրանքներ	Ենթակա չեն հաշվառման	-
Ոչ նյութական ակտիվներ	Ծրագրային ապահովում	Գրանցման և անհատականացման գործընթացները ապահովող ծրագրային ապահովում.	9. Հարկ է ապահովել Ոչ նյութական ակտիվների շարունակական օգտագործումը և հասանելիությունը, ներառյալ անհրաժեշտ ծրագրային լիցենզիաների,

Ակտիվների դասակարգ			Ակտիվների դասակարգին բնորոշ յուրահատուկ հետփոխանցման նկատմամբ նվազագույն պահանջ
		1. Քաղաքացիների էլեկտրոնային ծառայությունների հավելված (վեբ պորտալ) 2. Գրանցման ծրագրային լուծում 3. Նույնականացման կառավարման և փաստաթղթերի թողարկման լուծում 4. Փաստաթղթերի և կենսաչափական տվյալների ռեգիստր / տվյալների բազա 5. Ավտոմատացված կենսաչափական նույնականացման լուծում (ABIS) 6. Անհատականացման ծրագրային լուծում 7. ICAO/EAC Հանրային բանալու ենթակառուցվածք 8. Տեղում հերթերի կառավարման լուծում 9. Զեկույցների և վիճակագրության լուծում 10. Արտաքին տվյալների աղբյուրների հետ ինտեգրումներ	բաժանորդագրությունների կամ մուտքի իրավունքների փոխանցումը, որպեսզի գործառնություններում ընդհատումներ չլինեն: 10. Բոլոր ծրագրային ապահովման լիցենզիաների տարբերակները պետք է շարունակական սպասարկվեն արտադրողի կողմից առնվազն 3 տարի՝ հանձնումից հետո, ինչն ապացուցվում է Արտադրողի Երաշխիքով, Ապրանքի Տեխնիկական Նկարագրություններով կամ նման անկողմնակալ տեղեկատվական աղբյուրներով: 11. Ոչ նյութական ակտիվների սեփականության և վավերության ստուգում, ներառյալ, որ դրանք ծանրաբեռնված չեն և չեն հանդիսանում վեճի առարկա: 12. Բոլոր ակտիվների համապարփակ փաստաթղթավորումը, ներառյալ արտոնագրերը, հեղինակային իրավունքները, ապրանքային նշանները, ծրագրային ապահովման լիցենզիաները և սեփականություն հանդիսացող գործընթացներ, պետք է տրամադրվի ակտիվները ստանձնող սուբյեկտին: 13. Ամբողջ ոչ սեփականություն հանդիսացող ծրագրային ապահովման սկզբնական (սորս) կողը պետք է հանձնվի և պահպանվի Պատվիրատուի կողմից մատնանշված ռեպոզիտորիայում: 14. Ամբողջ սեփականություն հանդիսացող սկզբնական (սորս) կողի սեփականատիրոջ (դեպոնացողի), Պատվիրատուի և էսքրոու գործակալի միջև պայմանագիրը պետք է կնքվի մինչև Գործառնական փուլի սկիզբը և պետք է պահպանվի Պայմանագրի ամբողջ գործողության ընթացքում և հանձնումից հետո մեկ տարվա ընթացքում:
		Տվյալների կենտրոնի և Վթարային վերականգնման հանգույցի աջակցման ծրագրային ապահովում	
		Գործառնական ծրագրային ապահովում (MS Office և այլն)	
	Այլ ոչ նյութական գույք (արտոնագրեր, հեղինակային իրավունքներ, ապրանքային նշաններ, սեփականություն հանդիսացող գործընթացներ, և այլն)		

Հավելված 6. Սեփական ծրագրային սկզբնական կոդերը էսքրոու հաշվում պահելու պահանջները

1. 2-րդ կետի դրույթները հաշվի առնելով, Ծառայություն մատուցողը մինչև Մեկնարկի օրը ներդնել ծրագրային ապահովման սկզբնական (սորս) կոդերի և հարակից նյութերի կրկնօրինակները («Նյութեր») էսքրոու հաշվում՝ ապահով պահպանման համար: Ներդրված Նյութերը կշարունակեն մնալ գաղտնի և հանդիսանալ Ծառայություն մատուցողի կամ իրա լիցենզատուների մտավոր սեփականությունը:

Նյութերը պետք է պարունակեն ամբողջ տեղեկատվությունը մարդու կողմից ընթերցելի եղականով, այնպես, որ հնարավոր լինի ողջամտորեն հմուտ ծրագրավորողի կամ վերլուծաբանի կողմից սպասարկելու համար և, ոչ ստանդարտ (չլիցենզավորված) հատուկ Ծրագրի նպատակներով ստեղծված ծրագրային ապահովման դեպքում՝ զարգացնի և բարելավի ծրագրային ապահովումը, և առանց վերոնշյալի ընդհանրությունը սահմանափակելու, սկզբնական (սորս) կոդերի և հարակից նյութերը պետք է պարունակեն ծրագրավորողների մեկնաբանությունների ցանկերը, տվյալների և գործընթացների մոդելները, տրամաբանության ձեռնարկները և հոսքագրեր: Նրանք պետք է նաև ներառեն կոնֆիգուրացիոն, տեղադրման և գործարկման ուղեցույցներ (ֆայլեր), կախվածություններ և թեստավորման սցենարներ՝ ծրագրային ապահովման տեսակին համահունչ:

2. Այնուամենայնիվ, Ծառայություն մատուցողը կարող է ներդնել զգայուն Նյութերը, ներառյալ՝ կրիպտոգրաֆիկ և կենսաչափական բաղադրիչներ, ներկառուցված ծրագրային ապահովումը (նույնականացման քարտի օպերացիոն համակարգը և հավելվածը), կենսաչափական հիմնական մեխանիզմը և սեփականություն հանդիսաձող ծրագրային բաղադրիչները, էսքրոու հաշվին միայն դրանց կատարման համար հասանելի ձևով (կոմպիլացված հատուկ արտադրական միջավայրում հատուկ հարթակում գործարկելու համար):

3. Անվտանգության սերտիֆիկատներին ենթակա Նյութերը չեն կարող ներդրվել էսքրոու հաշվում:

4. Երրորդ անձանց կողմից տրամադրված ծրագրային գործիքները (COTS), ներառյալ, բայց չսահմանափակելով Microsoft և Oracle, թվարկվելու են իրենց համապատասխան ծրագրային տարբերակով, որպեսզի հստակորեն նշվի լիցենզիաները և ծրագրային գործիքները, որոնք պիտի ձեռքբերվեն Պատվիրատուի կողմից այն դեպքում, երբ էսքրոու հաշիվը կիրառվում է համաձայն 5-րդ կետի: Այդպիսի երրորդ անձանց ծրագրային գործիքները չեն հանդիսանում Նյութերի մաս, որոնք ներդրվում են էսքրոու հաշվին:

5. Ծառայություն մատուցողը գիտակցում է, որ Պատվիրատուն, բացառապես Ծառայությունների և Գործառնությունների շարունակականությունը ապահովելու նպատակով կարող է պահանջել Նյութերին հասանելիություն, եթե

5.1 Ծառայություն մատուցողը դադարեցնում է իր գործունեությունը ավելի քան 22 (քսաներկու) Աշխատանքային օրով առանց փոխանցելու իր իրավունքներն ու պարտականությունները էսքրոու պայմանագրի ներքո երրորդ անձանց (բացառությամբ գործունեության դադարեցում սույն Պայմանագրի կամ Կիրառելի իրավունքի ներքո ցանկացած հարգելի պատճառով, ներառյալ՝ Ֆորս մաժորը և Քաղաքական ֆորս մաժորը), կամ

5.2 Սկսվել է Ծառայություն մատուցողի առնչությամբ լուծարման գործընթաց, հարուցվել է դատական սնանկության վարույթ կամ Ծառայություն մատուցողի անվճարունակության հետ կապված որևէ այլ վարույթ, կամ

5.3 Ծառայություն մատուցողը Նյութերի նկատմամբ մտավոր սեփականության իրավունքները փոխանցում է (Պատվիրատուին այդ մասին ծանուցելով) երրորդ անձի, որը բոլոր կողմերին հայտնի

դառնալուց հետո 60 օրվա ընթացքում չի ապահովում Պատվիրատուի օգտին էսքրոու պաշտպանության շարունակությունը կա՛մ էսքրոու պայմանագիրը կամ սույն Պայմանագիրը փոխանցվող կողմին փոխանցումը ապահովելու կա՛մ նոր՝ էապես նման պաշտպանություն նախատեսող էսքրոու պայմանագիր կնքելու միջոցով:

6. Ծառայություն մատուցողը համաձայնում է, որ երրորդ անձը, ով հանդես է գալիս որպես էսքրոու գործակալ, իրավունք է ունենալու Նյութերը բացահայտել Պատվիրատուին 5-րդ կետով սահմանված դեպքերում: Մինչև սկզբնական (սորս) կողը էսքրոու հաշվում ներդնելը Կողմերը կկնքեն եռակողմ էսքրոու պայմանագիր էսքրոու գործակալ կազմակերպության հետ, որը ընտրվելու է համաձայն 9-րդ կետի, ներառելով, մասնավորապես, 5-րդ կետում նշված պայմանագրի կիրառման դեպքերը:

7. Ծառայություն մատուցողը հավաստիացնում է Պատվիրատուին, որ Նյութերը բավարար են, որպեսզի ապահովեն համապատասխան որակավորում ունեցող անձին հնարավորություն շարունակելու Ծառայությունների և Գործառնությունների իրականացումը:

8. Պատվիրատուն հավաստիացնում է Ծառայություն մատուցողին, որ կօգտագործի իրեն 5-րդ կետով սահմանված դեպքում հասանելի դարձած Նյութերը բացառապես Ծառայությունների և Գործառնությունների իրականացման հետ կապված:

9. էսքրոու գործակալ հանդիսացող ընկերությունը ընտրվում է Ծառայություն մատուցողի կողմից՝ Պատվիրատուի հաստատմամբ:

10. էսքրոու հաշվի ծախսերը կրում է Ծառայություն մատուցողը:

11. Սույն կետով սահմանված Ծառայություն մատուցողը պարտավորությունները դադարում են Հավելված 3-ի (Տեխնիկական պահանջները) «2.6.3. Հետփոխանցման նկատմամբ պահանջները» գլխում նշված երաշխիքի դադարման պահին: Համապատասխանաբար, էսքրոու պայմանագրի ժամկետը պետք է սահմանված լինի այս ժամկետով: Սույն կետի համաձայն Ծառայություն մատուցողի էսքրոու պարտավորությունների դադարումից հետո Նյութերը, որոնք ներդրվել են էսքրոու հաշվում, վերադարձվելու են Ծառայություն մատուցողին»:

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՎԱՐՉԱՊԵՏԻ ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄԻ
ՂԵԿԱՎԱՐԻ ՏԵՂԱԿԱԼ

Ա. ԽԱՉԱՏՐՅԱՆ