

## Օգտատիրական համաձայնագիր

### 1. Նախաբան. Ընդհանուր դրույթներ

«ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ» սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերությունը («ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ» ՍՊԸ, այսուհետ՝ «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ») հանդիսանում է <https://audoo.am> ինտերնետային կայքի իրավատեր (այսուհետ՝ կայք), Կայքի դոմենային անվան Ադմինիստրատորի և AUDOO ծրագրային ապահովման և դրա կազմի մեջ մտնող տվյալների բազայի իրավատիրոջ (այսուհետ՝ AUDOO նվագարկիչ), ինչպես նաև AUDOO բջջային հավելվածի (համակարգչային ծրագիր)՝ շարժական սարքերում (որոնք հասկացվում են որպես սմարթֆոններ, պլանշետներ և այլ շարժական սարքեր) AUDOO նվագարկչի գործունեության համար՝ Android օպերացիոն համակարգով (այսուհետ՝ Հավելված): Սույն Օգտատիրական համաձայնագիրը իրավաբանորեն պարտադիր համաձայնագիր է ինտերնետ օգտագործողի (կայքի այցելուի) և «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի միջև, որի հիման վրա «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ը ինտերնետ օգտագործողին հնարավորություն են տալիս օգտվել կայքից և դրա ֆունկցիոնալությունից, AUDOO նվագարկիչից և դրա կազմի մեջ մտնող տվյալների բազայից, իսկ հավելվածի օգտատերերին հնարավորություն է տալիս օգտագործել AUDOO նվագարկիչը հավելվածի ինտերֆեյսի միջոցով: Դուք (ինտերնետ-Օգտատերը) պետք է ուշադիր ծանոթանաք սույն Օգտատիրական համաձայնագրի պայմաններին, որը հանդիսանում է հրապարակային օֆերտա՝ Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքի 453 հոդվածին համապատասխան: Օգտագործելով կայքը/ դրա առանձին գործառույթները/, անցնելով գրանցման ընթացակարգը, կամ տեղադրելով հավելվածը Ձեր բջջային սարքում համարվում է, որ ընդունել եք Օգտագործողի համաձայնագրի պայմանները ամբողջությամբ, առանց որևէ վերապահումների և բացառությունների: Օգտատիրոջ համաձայնագրի որևէ դրույթի հետ անհամաձայնության դեպքում դուք իրավունք չունեք օգտագործել կայքը և Հավելվածը (անհրաժեշտ է ջնջել ձեր էջը և/կամ լքել կայքը և/կամ ջնջել հավելվածը): Սույն Օգտատիրական Համաձայնագրի շրջանակներում լիցենզիա ասելով հասկանում ենք AUDOO նվագարկչի պարզ (ոչ բացառիկ) լիցենզիայի պայմաններով համապատասխան լիցենզիոն փաթեթի շրջանակներում օգտագործելու իրավունքը՝ ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի հոդվածի դրույթներին համապատասխան, ներառյալ՝ AUDOO նվագարկչի նվագարկումը օգտատիրոջ սարքում տեղադրման միջոցով, ինչպես նաև պարզ (ոչ բացառիկ) լիցենզիայի պայմաններով տվյալների բազայի օգտագործման իրավունքը AUDOO նվագարկչի կազմում՝ օգտագործողի օբյեկտի տարածքում մտավոր գործունեության արդյունքների ընտրության հրապարակային կատարման միջոցով: AUDOO նվագարկչի մանրամասն նկարագրությունը, լիցենզիայի ձեռքբերման պայմանների մասին տեղեկատվությունը, վճարման կարգը և այլ իրավական տեղեկատվություն պարունակվում են լիցենզիայի պայմանագրում: Սույն Օգտատիրական համաձայնագրի շրջանակներում AUDOO նվագարկչի պարզ (ոչ բացառիկ) լիցենզիայի պայմաններով, Օգտատիրական համաձայնագրի տեքստի համաձայն օգտագործվող տերմինները կունենան հետևյալ նշանակությունը՝

- «**Ծրագրային ապահովում**» /«**ԾԱ**»՝ AUDOO ընդհանուր անվանումով համակարգչային ծրագրերի ամբողջություն (ծրագրերի մանրամասն ցանկը, դրանց նկարագրությունը և ֆունկցիոնալությունը ներկայացված են սույն պայմանագրի թիվ 1 հավելվածում), որոնց նկատմամբ բացառիկ իրավատերը Լիցենզառուն է: Ծրագրային ապահովման հասանելիությունը տրամադրվում է օգտագործողի անձնական հաշվի միջոցով:

- «**Տարածք**» - տարածությունի, որի շրջանակներում լիցենզավորված անձը իրավունք ունի օգտագործել ծրագրային ապահովման և տվյալների բազան որպես ծրագրային ապահովման մաս` պայմանագրի պայմաններին համապատասխան: Կողմերը համաձայնեցրել են, որ տարածքը Հայաստանի Հանրապետության սահմաններում գտնվող օբյեկտների տարածքն է:

- «**Տվյալների բազա**» – բարդ օբյեկտ – տվյալների բազա, որը ծրագրային ապահովման անբաժանելի մասն է: Ծրագրային ապահովման մեջ պարունակվող տվյալների բազան մտավոր գործունեության արդյունքների ընտրության անվանումների ամբողջություն է – ՄԳԱ (երաժշտական ստեղծագործություններ, առևտրային նպատակներով հրատարակված հնչունագրեր, տեսալսողական աշխատանքներ և այլ ՄԳԱ), որոնք հասանելի են ծրագրային ապահովման միջոցով օգտագործման համար:

- «**Օբյեկտներ**» – լիցենզավորված անձին սեփականության, վարձակալության կամ այլ սեփականության կամ պարտավորության իրավունքով պատկանող առանձնացված տարածքներ, որոնց վրա սույն պայմանագրի պայմաններով իրականացվում է ծրագրային ապահովման և դրա կազմում ներառված տվյալների բազայի օգտագործումը:

- «**Լիցենզիային փաթեթ**» - սույն Պայմանագրի շրջանակներում լիցենզիայի փաթեթ ասելով հասկացվում է սակագնի և օբյեկտի պարամետրերի ամբողջությունը, որոնք լիցենզավորված անձը նշել է պայմանագիրը կնքելիս և որոնք արտացոլված են սույն Պայմանագրի 2-րդ հավելվածում: Պայմանագրի շրջանակներում օբյեկտներից յուրաքանչյուրին համապատասխանում է իր լիցենզիային փաթեթը :

- «**Սակագին**» - ծրագրային ապահովման և տվյալների բազայի հասանելիության ապահովման պարամետրերի ամբողջությունը սույն Պայմանագրով նախատեսված ծրագրային ապահովման մեջ, որը նկարագրված է <https://audoo.am> կայքում տեղադրված օգտատիրական համաձայնագրում;

- «**Լիցենզիա**» - պարզ (ոչ բացառիկ) լիցենզիա՝ ծրագրային ապահովման և տվյալների բազայի օգտագործման իրավունք՝ լիցենզավորված անձի կողմից ընտրված լիցենզիայի(ների) փաթեթով և պայմանագրով նախատեսված պայմաններով:

- «**Իրավատեր**» - տվյալների բազայում ներառված ՄԳԱ-ների բացառիկ իրավունք ունեցող անձ:

- «**Օգտագործողի անձնական էջ**» – Լիցենզառուի բաժինը <https://audoo.am> կայքում, որը գտնվում է <https://cabinet.audoo.am/login> հասցեով, մուտքի համար հասանելի է միայն Լիցենզառուի կողմից պայմանագիրը կնքելուց հետո լիցենզավորված անձին տրամադրված մուտքանունի ու գաղտնաբառի մուտքագրման դեպքում:

- «**Լիցենզատու**» - իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր, որն ընդունել է սույն պայմանագրի պայմանները, որը գործունեություն է իրականացնում լիցենզավորված անձին սեփականության, վարձակալության կամ այլ իրավունքի կամ պարտավորության իրավունքով պատկանող օբյեկտների տարածքում:

- «**Հաշվետու ժամանակաշրջան**» – սույն Պայմանագրի շրջանակներում հաշվետու ժամանակաշրջան է համարվում օրացուցային ամիսը:

- «**Հանձնման-ընդունման արձանագրություն**» – Կողմերի լիազոր ներկայացուցիչների կողմից կազմված և ստորագրված ակտը կնքվում է կողմերի կնիքներով (կնիքների առկայության դեպքում) և հավաստում է լիցենզավորված անձին սույն պայմանագրով լիցենզիայի տրամադրումը: Հանձնման-ընդունման ակտի նմուշը

ներկայացված է պայմանագրի 4-րդ հավելվածում: Լիցենզառուի կողմից պայմանագրով լիցենզիա տրամադրելու պարտավորությունների կատարման ամսաթիվ է համարվում Կողմերի կողմից հանձնման-ընդունման ակտի ստորագրման ամսաթիվը:

Այն դեպքում, երբ կնքված լիցենզային պայմանագրի պայմանները տարբերվում են սույն Օգտատիրական համաձայնագրի պայմաններից, առաջնային են կնքված լիցենզային պայմանագրի պայմանները: Լիցենզային պայմանագիր կնքելու առաջարկը գործում է այն ժամկետի ընթացքում, երբ առաջարկվող խմբագրությամբ լիցենզային պայմանագիրը հասանելի է <https://audoo.am> կայքում: AUDOO կայքի, հավելվածի և նվագարկչի օգտագործումը կարգավորվում է նաև Գաղտնիության քաղաքականությամբ և «քուքիս»-ի օգտագործման պայմաններով: Կայք մուտք գործած ինտերնետ-օգտատերը սույն Օգտատիրական Համաձայնագրի նպատակներով կոչվում է «կայքի այցելու»: Կայքի այցելուն, ով մուտք է գործել իր տվյալները և ստացել է Օգտագործողի անձնական էջ մուտք գործելու Մուտքանուն և Գաղտնաբառ, այսուհետ կոչվում է «Օգտագործող»: Սույն Օգտատիրական Համաձայնագրի շրջանակներում Օգտատիրոջ անձնական էջը հասկացվում է որպես կայքի փակ գոտի, որի հասանելիությունը Օգտատիրոջը տրամադրվում է Կայքի ինտերֆեյսի միջոցով` օգտագործելով եզակի Մուտքանուն և Գաղտնաբառ, Իսկ եթե Օգտատերը ունի հավելված` հավելվածի ինտերֆեյսի միջոցով` օգտագործելով նիշերի և թվերի հավաքածու (այսուհետ` բանալի) հատուկ լիցենզիայի բանալին: Հավելվածի միջոցով AUDOO նվագարկչի ֆունկցիոնալությանը հասանելիություն ստանալու համար (Հավելված մուտքի) Օգտատերը պետք է ակտիվացնի Օգտատիրոջ անձնական էջում իրեն տրամադրված բանալին: «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ը ջանքեր կգործադրի, բայց չի երաշխավորում, որ AUDOO կայքը, հավելվածը և նվագարկիչը կհամապատասխանեն օգտագործողի պահանջներին և ակնկալիքներին, և որ AUDOO կայքը, հավելվածը և նվագարկիչը կտրամադրվեն շարունակաբար, արագ, հուսալի և առանց սխալների: Օգտագործողը օգտագործում է AUDOO կայքը և/կամ հավելվածը և նվագարկիչը իր սեփական ռիսկով, AUDOO կայքը, հավելվածը և նվագարկիչը տրամադրվում են "ինչպես կա", առանց Օգտատիրական համաձայնագրում սահմանված որևէ երաշխիքի: «A»-ը պատասխանատվություն չի կրում Օգտատիրոջ կողմից AUDOO կայքի, հավելվածի և նվագարկչի օգտագործման հետևանքով առաջացած ցանկացած տեսակի վնասների համար:

## **2. Իրավունքներ և պարտականություններ**

2.1. «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ն իրավունք ունի միակողմանիորեն փոփոխել կամ լրացնել այս պայմանները` կայքում Օգտատիրական համաձայնագրի նոր հրատարակություն տեղադրելու միջոցով: Օգտատիրական համաձայնագրի նոր խմբագրությունը ուժի մեջ է մտնում կայքում դրա տեղադրման պահից:

2.2. Եթե կայքի այցելուն / Օգտատերը տրամադրում է ոչ հավաստի տեղեկատվություն կամ «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ը հիմք ունի ենթադրելու, որ կայքի այցելուի/Օգտատիրոջ կողմից տրամադրված տեղեկատվությունը թերի է կամ ոչ հավաստի, «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ն իրավունք ունի տվյալ կայքի այցելուից/օգտատիրոջից պահանջել մուտքագրված տեղեկատվության հավաստիությունը հաստատող փաստաթղթեր:

2.3. «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ն ունի օգտատերերին տեղեկատվական հաղորդագրություններ ուղարկելու իրավունք : Օգտատերը, կայքում գրանցվելով, 1996 թվականի ապրիլի 30-ի «Գովազդի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն, տալիս է իր համաձայնությունը գովազդային բնույթի հաղորդագրություններ ստանալու համար: Օգտատերն իրավունք ունի հրաժարվել գովազդային բնույթի հաղորդագրություններ ստանալուց՝ օգտագործելով համապատասխան գործառնություններ:

### **3. Պատասխանատվություն. Օգտագործման սահմանափակումներ**

3.1. Օգտատիրոջ անձնական էջ մուտք գործելու համար Կայքում Մուտքանունը և Գաղտնաբառը մուտքագրելով և/կամ հավելվածում բանալին մուտքագրելով օգտատիրոջ կողմից կատարված բոլոր գործողությունները համարվում են կատարված օգտատիրոջ էջի ներքո : Օգտատերն ինքնուրույն պատասխանատվություն է կրում բոլոր գործողությունների (ինչպես նաև դրանց հետևանքների) համար AUDOO կայքի, հավելվածի և նվազարկչի շրջանակներում կամ օգտագործողի էջի ներքո, ներառյալ օգտագործողի կողմից տվյալների կամավոր փոխանցման դեպքերը՝ օգտագործողի հաշիվ մուտք գործելու համար երրորդ անձանց ցանկացած պայմաններով (ներառյալ պայմանագրերով կամ համաձայնագրերով): Ընդ որում, օգտատիրոջ էջի տակ (Օգտանունի և գաղտնաբառի կամ բանալու օգտագործմամբ) բոլոր գործողությունները Ինչպես կայքում, այնպես էլ հավելվածում համարվում են Օգտատիրոջ կողմից կատարված:

3.2. Օգտատերն իրավունք չունի վերարտադրել, կրկնել և պատճենել, վաճառել և վերավաճառել, ինչպես նաև որևէ առևտրային նպատակով օգտագործել AUDOO կայքի, հավելվածի և նվազարկչի որևէ մաս (ներառյալ audioo նվազարկչի միջոցով հասանելի բովանդակությունը):

3.3. Օգտատերն իրավունք չունի ներկայանալ որպես այլ անձ (այդ թվում՝ օգտատիրոջ կազմակերպության ներկայացուցիչ)՝ առանց դրա համար բավարար իրավունքների:

3.4. Բոլոր օբյեկտները, որոնք հասանելի են կայքում, հավելվածում և AUDOO նվազարկչում, ներառյալ դիզայնի տարրերը, տեքստը, գրաֆիկական պատկերները, նկարագրողումները, տեսանյութերը, համակարգչային ծրագրերը, տվյալների բազաները, երաժշտական ստեղծագործությունները, հնչյունները, ֆիրմային անվանումները, առևտրային նշանակումները և այլ օբյեկտները հանդիսանում են մտավոր գործունեության պահպանվող արդյունքներ, որոնց օգտագործումն առանց իրավատիրոջ համաձայնության և առանց վարձատրության արգելվում է ՀՀ գործող օրենսդրության համաձայն: Կայքի այցելուն / Օգտատերը հասկանում է, որ կայքում տեղադրված, հավելվածում կամ AUDOO նվազարկչում ներառված ցանկացած մտավոր գործունեության արդյունքների օգտագործումը, առանց սահմանված կարգով ստացված իրավատիրոջ համաձայնության, հանգեցնում է գործող քաղաքացիական օրենսդրությամբ նախատեսված պատասխանատվության:

3.5. Կայքի այցելուի/օգտատիրոջ և «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի միջև ծագած վեճերը ենթակա են քննության Երևանի արբիտրաժային դատարանում:

3.6. Օգտատերը պարտավորվում է AUDOO նվազարկչի հասանելիություն չտրամադրել երրորդ անձանց :

#### 4. Փորձնական հասանելիություն

4.1. Փորձնական հասանելիության ժամանակահատվածում Օգտատիրոջը իրավունք է տրվում փորձարկել AUDOO նվազարկչի ֆունկցիոնալ հնարավորությունները : Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ հասանելիության ստացումը չի նշանակում մտավոր գործունեության արդյունքների օրինական օգտագործման հարցերի կարգավորում - ՄԳԱ (երաժշտական ԽՍՀՄ-ների, կատարումներ, հնչյունագրեր, աուդիովիզուալ աշխատանքներ և այլն), և «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ը, փորձարկման ընթացքում իրավատերերին չեն տրամադրում օգտագործողի կողմից AUDOO նվազարկչի տվյալների բազան կազմող երաժշտական /ստեղծագործությունների օգտագործման համար վճարումներ: Օգտատիրոջ կողմից նշված ՄԳԱ-ները որևէ եղանակով օգտագործելու դեպքում Օգտատերը պարտավորվում է ինքնուրույն կարգավորել ՄԳԱ-ների օգտագործման հարցը իրավատերերի հետ:

4.2. Կայքում փորձնական հասանելիություն ստանալու համար անհրաժեշտ է՝

- 1) սեղմել «ստանալ փորձնական հասանելիություն 7 օրով» կոճակը
- 2) լրացնել առաջարկվող ձևանմուշի դաշտերը
- 3) չեկբրքսում «V» նշանը տեղադրելու միջոցով տալ հետևյալ համաձայնությունը՝
  - Օգտատիրական համաձայնագրի պայմանների ընդունման վերաբերյալ;
  - 1996 թվականի ապրիլի 30-ի «Գովազդի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն տեղեկատվական և գովազդային հաղորդագրություններ ստանալու համար,
  - Գաղտնիության քաղաքականության շրջանակներում անձնական տվյալների մշակման և 2015 թվականի մայիսի 18-ի «անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն:
- 4) Սեղմել «Ուղարկել» կոճակը: Էլեկտրոնային փոստի հասցեին կուղարկվի նամակ՝ հասցեն հաստատելու հղումով: Հղումը սեղմելուց հետո նշված հասցեին կուղարկվեն մուտքանունն ու գաղտնաբառը՝ օգտատիրոջ անձնական էջ մուտք գործելու և 7 (յոթ) օրացուցային օրվա ընթացքում AUDOO նվազարկչին փորձնական հասանելիություն ստանալու համար: Օգտագործողը կարող է փորձնական հասանելիություն ունենալ միայն մեկ անգամ:

#### 5. Լիցենզիայի գնման գործընթաց. Օգտատիրոջ անձնական հաշիվ, հաշիվ-ապրանքագրի ստացում և վճարում

5.1. Լիցենզիա ձեռք բերելու համար անհրաժեշտ է կայքում կատարել հետևյալ գործողությունները:

- 1) Սեղմել «**Գ-ներ**» կոճակը
- 2) «**Մակագներ**» բաժին անցնելուց հետո սեղմել «**Հաշվարկել**»
- 3) Լրացնել ձևաթղթի առաջարկվող դաշտերը՝ ներառելով բարձրաձայնման ժամանակահատվածը (լիցենզիայի տրամադրման ժամկետը համապատասխան լիցենզային փաթեթի շրջանակներում), օբյեկտների, օգտագործողի և այլ անհրաժեշտ տեղեկություններ;
- 4) Չեկբրքսում «V» նշանը տեղադրելու միջոցով տալ հետևյալ համաձայնությունը՝

- Օգտատիրական համաձայնագրի պայմանների ընդունման վերաբերյալ;
- 1996 թվականի ապրիլի 30-ի «Գովազդի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն տեղեկատվական և գովազդային հաղորդագրություններ ստանալու համար,
- Գաղտնիության քաղաքականության շրջանակներում անձնական տվյալների մշակման և 2015 թվականի մայիսի 18-ի «անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն:

5) Սեղմել **«հաջորդ»** կոճակը

6) Լրացնել ձևաթղթի հարցերը և ընտրել համապատասխան լուծումը

Վերոնշյալ գործողությունները կատարելուց հետո անհրաժեշտ է սեղմել **«հաշվարկել»** կոճակը, որից հետո օգտատերը կստանա լիցենզային վճարի վերջնական չափը համապատասխան լիցենզային փաթեթի շրջանակներում, բանկային քարտի միջոցով վճարումն իրականացնելու հնարավորություն՝ ընտրելով **«բանկային քարտ»** դաշտը և կայքի համապատասխան հղումով անցնելով վճարման էջ կամ **«ստանալ վճարման հաշիվ»** դաշտը ընտրելուց հետո օգտատիրոջ կողմից նշված էլեկտրոնային փոստի հասցեին ուղարկված հաշվի հիման վրա «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒԲՆԵՐ»-ի հաշվարկային հաշվին դրամական միջոցներ փոխանցելու միջոցով: **«Վճարել»** կոճակը սեղմելիս օգտատերը հաստատում է, որ համաձայն է լիցենզային պայմանագրի պայմաններին: Այնուհետև Օգտատիրոջ կողմից նշված էլեկտրոնային փոստի հասցեին կուղարկվի Օգտատիրոջ անձնական հաշիվ մուտք գործելու մուտքանունն ու գաղտնաբառը, վճարման հաշիվը (ստանալ վճարման հաշիվ դաշտի ընտրության դեպքում) և Օգտատիրոջ կողմից մուտքագրված տվյալների հիման վրա ձևավորված լիցենզային պայմանագիրը: AUDOO նվազարկիչ մուտք գործելու համար անհրաժեշտ է մուտք գործել օգտագործողի անձնական էջ, վճարել ստացված հաշիվը (եթե այն չի վճարվել բանկային քարտի միջոցով՝ կայքից վճարային համակարգ տեղափոխվելով) և վերբեռնել ձեր կողմից կնքված պայմանագիրը: **«Վճարել»** կոճակը սեղմելը կայքի այցելուի կողմից հաշիվ-ապրանքագրի հարցման ընթացակարգի ավարտի և լիցենզիայի վարձատրության չափի հետ համաձայնության որոշման պահն է:

5.2. AUDOO նվազարկչին հասանելիություն ստանալու համար կայքի այցելուն պարտավորվում է ձևանմուշում հարցերի միջոցով տրամադրել հավաստի և ամբողջական տեղեկատվություն իր և իր կողմից ներկայացվող այն կազմակերպության մասին և պահպանել այդ տեղեկատվությունը արդի վիճակում:

5.3. Գաղտնիության քաղաքականությամբ սահմանված Օգտագործողի անձնական տեղեկատվությունը պահվում և մշակվում է «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒԲՆԵՐ»-ի կողմից՝ գաղտնիության քաղաքականության պայմաններին համապատասխան:

## 6. Սակագների մասին տեղեկատվություն

6.1. Սակագների մասին տեղեկատվությունը տեղադրված է Կայքի «սակագներ» բաժնում: Լիցենզային պայմանագրի պայմաններով կարող է նախատեսվել այլ սակագին, որը նախատեսված չէ Կայքի «սակագներ» բաժնով:

6.2. ՄԳԱ-ի օգտագործման իրավունքի արժեքը և հարակից իրավունքների օբյեկտների օգտագործման համար վճարման ենթակա վարձատրության չափը ներառված չեն սակագների արժեքի մեջ և հաշվարկվում են առանձին:

6.3. «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի կողմից իրականացվող ակցիաների շրջանակներում յուրաքանչյուր սակագներով AUDOO նվազարկչի հասանելիության տրամադրման արժեքը կարող է տարբերվել սակագներում նշվածից, ինչը նշված կլինի համապատասխան դաշտում կայքում լիցենզային պայմանագիր կնքելիս:

6.4. Սակագներից յուրաքանչյուրի համար Լիցենզիան կարող է տրամադրվել հետևյալ ժամկետներով՝

- 6 ամիս
- 12 ամիս

Ընտրված ժամկետի ավարտից հետո Օգտատերը կարող է երկարաձգել լիցենզիան վերը նշված ժամկետներից որևէ մեկով՝ վճարելով այդ ժամկետին համապատասխան լիցենզային վարձատրության չափը:

6.5. Լիցենզիայի տրամադրման յուրաքանչյուր ժամկետի սակագներից յուրաքանչյուրի համար լիցենզիայի արժեքը ֆիքսված է և փոփոխման ենթակա չէ օգտատիրոջ նախաձեռնությամբ: Լիցենզիան չի կարող տրամադրվել վերը նշվածներից տարբերվող ժամկետով, Եթե <https://audoo.am> կայքում լիցենզային պայմանագիր կնքելիս դա նշված չէ համապատասխան դաշտում:

6.6 «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի կողմից AUDOO նվազարկչի ֆունկցիոնալ հնարավորությունների առաջնորդմանն ուղղված ակցիաների (միջոցառումների) անցկացման դեպքում նման ակցիաների (միջոցառումների) անցկացման կարգը, դրանց իրականացման ժամկետները և այլ անհրաժեշտ տեղեկությունները նշվում են կայքում համապատասխան ակցիայի (միջոցառման) անցկացման պայմաններում:

## 7. Պարզ Էլեկտրոնային ստորագրության օգտագործումը (ԷՍ)

7.1. Բաժնի հատուկ տերմիններ և սահմանումներ

**«Պարզ ԷՍ-ի օգտագործման մասին համաձայնագիր»** – օգտագործողի և «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի միջև կնքված պարզ էլեկտրոնային ստորագրության օգտագործման մասին համաձայնագիր, որը սահմանում է օգտագործողի և «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի միջև էլեկտրոնային փաստաթղթերի փոխանակման ընթացքում էլեկտրոնային ստորագրության օգտագործման կարգը, որի պայմանները սահմանվում են Օգտատիրական Համաձայնագրի սույն բաժնում:

**«Օգտատիրոջ համար»** – օգտատիրոջ ներկայացուցչի բջջային հեռախոսահամարը, որը նշված և հաստատված է Օգտատիրոջ կողմից Կայքում գրանցման ընթացքում (կայքում ձևաթուղթը լրացնելիս) կամ նշված է օգտատիրոջ և «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի միջև լիցենզային պայմանագրի 2-րդ հավելվածում, կամ (գործող համարի փոփոխության, կորստի և այլնի դեպքում) տվյալների հետագա փոփոխության ընթացքում՝ սահմանված ընթացակարգին համապատասխան:

**«Պարզ էլեկտրոնային ստորագրություն» (ԷՍ)** – եզակի սիմվոլիկ կոդ, որն ավտոմատ կերպով ձևավորվում է համակարգի կողմից, եթե Օգտատերը օգտագործում է իրեն տրամադրված ՄՄՍ կողմ էլեկտրոնային փաստաթղթերի ստորագրման համար: Պարզ էլեկտրոնային ստորագրությունն ավտոմատ կերպով ներառվում է համակարգում ստորագրվող էլեկտրոնային փաստաթղթում և հաստատում է որոշակի Օգտատիրոջ կողմից համապատասխան փաստաթղթի ստորագրման փաստը: Նշված եղանակով

ստորագրված փաստաթուղթը համարվում է օգտագործողի կողմից անձամբ ստորագրված:

**«Համակարգ»** – «Օգտագործողի անձնական էջ» տեղեկատվական ենթահամակարգի գործունեությունը պահպանելու, օգտագործողի և «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի միջև տեղեկատվության փոխանակումն ապահովելու, ինչպես նաև կայքում օգտագործողների կողմից կատարված գործողությունների ավտոմատ արձանագրման նպատակով «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի կողմից օգտագործվող ծրագրային միջոցների ամբողջությունը:

**«Նույնականացման միջոցներ»** – Կայքի, հավելվածի և AUDOO նվագարկչի աշխատանքի որակը և տեխնիկական աջակցության տրամադրումը Օգտատիրոջ սարքավորումների և/կամ կապի ուղիների անսարքության դեպքում (ներառյալ Օգտատիրոջ սարքավորումները ինտերնետին միանալու բացակայությունը), նաև այն դեպքերում, երբ Օգտատերը օգտագործում է չհավաստագրված սարքավորում, ծրագրակազմ, և Օգտատիրոջ AUDOO նվագարկչի կողմից սխալ կազմաձևման և/կամ տեխնիկական աջակցության դեպքում տեխնիկական աջակցություն մուտք գործելու համար:

**«Մուտքանուն»** – Օգտատիրոջ էլ.փոստի հասցեի հետ համակնոդ սիմվոլային նշում, որը որն օգտագործվում է Օգտատիրոջ անձնական էջ մուտքի ժամանակ նրա նույնականացման համար:

**«Գաղտնաբառ»** – գաղտնի սիմվոլային նշանակում, որը տրամադրվել է Օգտատիրոջը Կայքում գրանցման գործընթացում կամ հետագայում որոշվել է նրա կողմից, և օգտագործվում է Օգտատիրոջ անձնական էջ մուտքի ժամանակ նրա նույնականացման համար:

**«Գրանցում»** – «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի կողմից տեղեկատվության լրացման և ուղարկման գործընթացը, որի արդյունքում կատարվում է Օգտատիրոջ նախնական նույնականացումը և նրա Անձնական էջի ստեղծումը:

**«ՄՄՄ-կոդ»** – ՄՄՄ հաղորդագրության միջոցով օգտագործողին տրամադրվող եզակի գաղտնի կոդը, որը պարզ էլեկտրոնային ստորագրության բանալին է: ՄՄՄ կոդը Օգտատիրոջ կողմից օգտագործվում է էլեկտրոնային փաստաթղթեր ստորագրելու համար:

**«Էլեկտրոնային փաստաթուղթ»** – փաստաթղթավորված տեղեկատվություն, որը ներկայացված է էլեկտրոնային ձևով, այսինքն ` այն ձևով, որը հարմար է մարդու ընկալման համար ` օգտագործելով էլեկտրոնային հաշվողական մեքենաներ, ինչպես նաև տեղեկատվական և հեռահաղորդակցական ցանցերի միջոցով փոխանցման կամ տեղեկատվական համակարգերում մշակման համար, ներառյալ, բայց չբացառելով թղթային փաստաթղթի էլեկտրոնային նմուշը:

Վերը նշված բոլոր տերմիններն ու սահմանումները կիրառվում են բացառապես այն իմաստներով, որոնք նշված են սույն Օգտատիրական համաձայնագրի 1-ին բաժնում : Սույն Օգտատիրական համաձայնագրում օգտագործվող այլ տերմիններն ու արտահայտություններն ունեն Հայաստանի Հանրապետության համապատասխան օրենքներով և այլ նորմատիվ ակտերով սահմանված նշանակությունը:

## 7.2. ԷՄ-ի կիրառման կարգն ու պայմանները



7.2.1. Օգտատիրական համաձայնագրի «պարզ էլեկտրոնային ստորագրության օգտագործումը» բաժինը սահմանում է օգտագործողի ԷՍ – ի օգտագործման կարգն ու պայմանները կողմերի միջև էլեկտրոնային փաստաթղթերի փոխանակման համար «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի համակարգի ֆունկցիոնալության օգտագործման գործընթացում, ինչպես նաև նրանց կողմից ցանկացած համաձայնագրերի կնքման, փոփոխման և կատարման համար: օգտագործողի ԷՍ-ի օգտագործման կարգը և պայմանները սահմանվում են կողմերի միջև էլեկտրոնային փաստաթղթերի փոխանակման համար «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի համակարգի ֆունկցիոնալության օգտագործման գործընթացում, ինչպես նաև սահմանում է կողմերի փոխհարաբերությունների բոլոր ասպեկտները, որոնք ծագում են կապի և էլեկտրոնային փաստաթղթերի ձևավորման, ուղարկման և ստացման գործընթացում՝ կայքից, հավելվածից կամ համակարգից օգտվելիս:

7.2.2. Կողմերի միջև լիարժեք էլեկտրոնային փոխգործակցության հնարավորությունն ապահովելու նպատակով «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ն Օգտատիրոջը տրամադրում են էլեկտրոնային ստորագրության բանալիներ (ՄՄՍ կոդ):

### **7.3. ԷՍ-ի կիրառումը**

7.3.1. Կողմերը սույնով պայմանավորվել են, որ սույն Օգտատիրական համաձայնագրի 7.3.2 կետին համապատասխանող ցանկացած փաստաթուղթ, համարվում է ստորագրված օգտագործողի ԷՍ-ով:

7.3.2. Էլեկտրոնային փաստաթուղթը համարվում է ստորագրված Օգտատիրոջ էլեկտրոնային ստորագրությամբ, եթե այն համապատասխանում է հետևյալ բոլոր պահանջներին՝ Էլեկտրոնային փաստաթուղթը ստեղծված կամ ուղարկված է օգտատիրոջ անձնական էջում, հատուկ գործիքակազմի կիրառմամբ, Էլեկտրոնային փաստաթղթի տեքստը ներառում է էլեկտրոնային ստորագրություն, որը ավտոմատ կերպով ստեղծվում է Համակարգի կողմից SMS կոդի հիման վրա, որը Օգտագործողը պետք է մուտքագրի Օգտատիրոջ անձնական էջի հատուկ ինտերակտիվ դաշտում:

7.3.3. ՄՄՍ կոդը «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի կողմից տրամադրվում է օգտագործողին՝ այդ կոդը պարունակող ՄՄՍ հաղորդագրության ուղարկման միջոցով: Նման հաղորդագրությունն ուղարկվում է միայն օգտատիրոջ համարին և համարվում է օգտատիրոջը անձամբ տրամադրված :

7.3.4. ՄՄՍ կոդը կարող է օգտագործվել մեկ անգամ էլեկտրոնային փաստաթուղթ ստորագրելու համար: Նման ՄՄՍ-կոդի վավերականության ժամկետը 300 վայրկյան է: Այս ընթացքում այն չօգտագործելու դեպքում ՄՄՍ-կոդը կորցնում է իր արդիականությունը, և Օգտատերը պետք է ստանա նոր կոդ:

7.3.5. Օգտատիրոջ թվային ստորագրությամբ ստորագրված էլեկտրոնային փաստաթուղթը համարժեք է ձեռագիր ստորագրությամբ ստորագրված թղթային փաստաթղթին:

### **7.4. ԷՍ-ի ստուգման կանոնները**

7.4.1. Օգտագործողի կողմից Էլեկտրոնային փաստաթղթի ստորագրման փաստը հաստատվում է առանց բացառության հետևյալ բոլոր տեղեկությունները համադրելու միջոցով:

- Պարզ էլեկտրոնային ստորագրություն (ԷՍ), որը ներառված է էլեկտրոնային փաստաթղթում
- Էլեկտրոնային փաստաթուղթը ստորագրելու համար օգտագործվող ՄՄՍ կոդ

- Օգտագործողին ՄՄՍ կողմից տրամադրելու մասին տեղեկատվություն
- Համակարգի կայքն օգտագործելու ընթացքում Օգտագործողի ակտիվության մասին տեխնիկական տվյալներ

7.4.2. Իրավական նշանակություն ունեցող գործողությունների վերաբերյալ տեղեկատվության պահպանման նպատակով, «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ն պահպանում է էլեկտրոնային փաստաթղթերը, որոնք ձևավորվել կամ փոխանցվել են համակարգի և (կամ) հավելվածի միջոցով:

7.4.3. Կողմերը համաձայն են, որ սույն Օգտատիրական համաձայնագրի 7.4.1 կետում նշված Օգտագործողի որոշման մեթոդը բավարար է օգտագործողի ճշգրիտ նույնականացման և Օգտատիրական համաձայնագրի սույն բաժնի կատարման համար: Օգտատերն պատասխանատվություն է կրում իր բջջային հեռախոսին հասանելիություն տրամադրելու համար:

### **7.5. Գաղտնիություն**

7.5.1. Օգտատերը պարտավոր է

7.5.1.1. երրորդ կողմերին չհրապարակել իրեն տրված գաղտնաբառի և SMS կոդի մասին տեղեկությունները և ձեռնարկել բոլոր անհրաժեշտ և բավարար միջոցները այդ տեղեկատվությունը գաղտնի պահելու համար.

7.5.1.2. երրորդ անձանց չփոխանցել Օգտագործողի համարն օգտագործելու հնարավորությունն ապահովող SIM քարտը

7.5.2 Օգտատերը կրում է բոլոր անբարենպաստ հետևանքների առաջացման ռիսկը, որոնք կարող են առաջանալ սույն Օգտատիրական Համաձայնագրի 7.5.1.1., 7.5.1.2 կետերով նախատեսված պարտականությունների չկատարման պատճառով՝ այդ թվում տվյալ տեղեկատվությանը հասանելիություն ստացած անձանց անբարեխիղճ կամ անօրինական գործողությունների հետ կապված ռիսկերը:

7.5.3. Համակարգը և / կամ Հավելվածը ապահովում են օգտատիրոջ ՄՄՍ կոդի մասին տեղեկատվության գաղտնիությունը: ՄՄՍ կոդի մասին տեղեկատվությունը և գաղտնաբառերը հասանելի են միայն «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի լիազորված աշխատակիցներին:

## **8. Տեխնիկական աջակցության աշխատանքի կանոնակարգ**

8.1. Տեխնիկական աջակցության կանոնակարգը (այսուհետ՝ Կանոնակարգ) կարգավորում և սահմանում է AÜDOO նվազարկչի համար արտոնագիր գնած օգտվողներին AÜDOO նվազարկչի տեխնիկական աջակցություն տրամադրելու կարգը և պարունակում է հետևյալ պայմանները՝

**«Տեխնիկական աջակցություն»** – աջակցություն Օգտատիրոջը՝ AÜDOO նվազարկչին օգտագործելու հարցում, որը տրամադրվում է սույն Կանոնակարգի համաձայն՝ «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի աշխատակիցների կողմից (այսուհետ՝ Տեխնիկական աջակցության ծառայություն):

**«Պլանային աշխատանքներ»** - «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի սարքավորումների, ցանցերի, ինժեներական համակարգերի և ենթակառուցվածքների լավ վիճակը պահպանելու կանխարգելիչ աշխատանքների մի շարք: Կատարվում է «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի և նրա կապալառուների կողմից:

**«Հրատապ աշխատանքներ»** – չնախատեսված աշխատանքների համալիր, որը պահանջվում է անհապաղ իրականացնել տարբեր վթարային իրավիճակների և/կամ սարքավորումների, ցանցի, ինժեներական համակարգերի և «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի ենթակառուցվածքների անսարքությունների վերացման կամ կանխարգելման համար: Իրականացվում են «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի և նրա կապալառուների ուժերով:

**«Service Desk»** – դիմումների գրանցման և հաշվառման համակարգ.

## **8.2. Տեխնիկական աջակցությունն իրականացվում է հետևյալ նպատակներով՝**

- օբյեկտների որակյալ երաժշտական ձևավորման ապահովում
- ապահովել AUDOO նվագարկչի անխափան աշխատանքը հաստատությունում
- AUDOO նվագարկչի տեղեկատվական և խորհրդատվական աջակցություն
- ապահովել AUDOO նվագարկչի անխափան աշխատանքը
- օբյեկտների վրա AUDOO նվագարկչի գործունեության հեռավոր մոնիտորինգ:

## **8.3. Տեխնիկական աջակցությանը դիմելու կարգը**

8.3.1. Տեխնիկական աջակցությունը օգտվողներին տրամադրվում է շուրջօրյա, 24/7, հայերեն և անգլերեն լեզուներով:

8.3.2. Օգտագործողների տեխնիկական աջակցության ծառայությունը կարող է իրականացվել հետևյալ եղանակներով:

[support@audoo.am](mailto:support@audoo.am) էլեկտրոնային հասցեով

<https://audoo.am> Կայքի օգտագործողի անձնական էջում նշված հեռախոսահամարներով

8.3.3. Դիմումներն ընդունվում են միայն օգտատիրոջ լիազոր ներկայացուցիչներից:

8.3.4. Տեխնիկական աջակցության ծառայության հետ կապվելիս դիմողը պետք է պատրաստ լինի տեղեկատվություն տրամադրել՝ լիցենզային պայմանագրի համարի, պայմանագիր կնքողի և օգտագործողի անվան, ներկայացուցչի անվան մասին, օբյեկտի հասցեն, դիմողի անունը, նրա պաշտոնը և կոնտակտային տվյալները, նախկինում գրանցված հայտի համարը, եթե այդպիսիք կան:

8.3.5. Տեխնիկական աջակցության ծառայության աշխատակիցների հետ Կանոնակարգի սույն բաժնում նշված այլ ձևով փոխգործակցությունը նախատեսված չէ և չի ենթադրում պատասխան:

## **8.4. Դիմումի գրանցում**

8.4.1. Յուրաքանչյուր հարցում գրանցվում է «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի Service Desk-ի ներքին համակարգում եզակի համարով (այսուհետ՝ Դիմում): Հարցման ստացման ժամանակը գրանցվում է Service Desk համակարգով:

8.4.2. Դիմումը գրանցելու առավելագույն ժամանակը 15 (տասնհինգ) րոպե է: Դրա նախաձեռնողի համար դիմումի գրանցման հաստատումը է տեխնիկական աջակցության ծառայության աշխատակցի կամ կայքի և AUDOO նվագարկչի տեխնիկական միջոցների կողմից հաղորդվող Հայտի համարն է: Հայտերը կարող են որոշման ընթացքում միավորվել մեկ հայտի մեջ կամ կապված լինել պատճառահետևանքային կախվածության շղթայի մեջ:

8.4.3. Ցանկացած դիմում դասակարգվում է «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի տեխնիկական աջակցության ծառայության աշխատակցի կողմից, որից հետո նրան տրվում է համապատասխան առաջնահերթություն : Օգտատերերի դիմումները մշակվում են առաջնահերթության կարգով : Բոլոր դեպքերում, «ԹՎԱՅԻՆ

ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ը ձգտում է հնարավորինս արագ արձագանքել օգտագործողների պահանջներին:

8.4.4. Դիմումները ստորաբաժանվում են երկու տեսակի

- միջադեպ
- սպասարկման հարցում

8.4.5. Տեխնիկական աջակցության ծառայությունն դիմած օգտատիրոջ ներկայացուցիչը ստանձնում է տեխնիկական աջակցության ծառայության հետ ժամանակին և որակյալ փոխգործակցության պարտավորություն ` սույն Կանոնակարգի համաձայն, ինչպես նաև անհապաղ ծանուցում տեխնիկական աջակցության ծառայության աշխատակիցներին կանոնակարգի 3-րդ բաժնի համաձայն ` դիմումի հետ աշխատանքը այլ անձի փոխանցելու դեպքում :

8.4.6. Դիմումի վերաբերյալ տեղեկատվությունը հիմնական միջոցն է` հայտը նախաձեռնողին անհապաղ ծանուցելու Տեխնիկական աջակցության ծառայության կողմից Դիմումի քննարկման ընթացքի մասին, ներառյալ Դիմումի լուծման առկայության մասին:

**8.5. Միջադեպեր**

8.5.1. Ցանկացած իրադարձություն, որը չի հանդիսանում ստանդարտ տեխնիկական աջակցության գործողությունների մաս, որը հանգեցրել է կամ կարող է հանգեցնել AUDOO նվազարկչի խափանումների կամ դեգրադացիայի, կարող է ճանաչվել որպես միջադեպ:

8.5.2 Միջադեպերի հետ կապված աշխատանքներ իրականացնելիս «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ն առաջնորդվում է առաջնահերթությունների հետևյալ համակարգով.

Ազդեցություն Օգտագործողների գործունեության վրա	Օգտագործողի ներգրավված օբյեկտների քանակ		
	մեկ	մինչև 10	10-ից ավել
Հաստատությունում երաժշտության հնչեցման բացակայություն	High	Critical	Critical
Հաստատությունում երաժշտության որակի նվազում	Normal	High	Critical
Առանձին գործառույթների անգործունակություն, որն ուղղակիորեն չի ազդում Հաստատությունում երաժշտության հնչեցման վրա	Normal	Normal	High

8.5.3 Առաջնահերթությունից ելնելով՝ որոշվում է միջադեպին արձագանքման մաքսիմալ ժամանակը

	Normal	High	Critical
Առաջնահերթության գնահատում, լուծման ժամանակի նախնական գնահատում	60 ր	30 ր	15 ր
Խնդրի պարզում և միջադեպի լուծման նախնական ժամկետների հաղորդում	24 ժ	4ժ	1 ժ

Միջադեպի լուծման առավելագույն ժամկետը	7 օր	2 օր	4 ժ
---------------------------------------	------	------	-----

*Ծանոթագրություն՝*

- այս պայմանները գործում են միայն այն դեպքում, եթե օգտագործողի օբյեկտում ինտերնետ հասանելիություն կա;
- եթե արձագանքը ներառում է Օգտատիրոջ օբյեկտ մեկնելը, սպա պատասխանի ժամկետը յուրաքանչյուր դեպքում համաձայնեցվում է Օգտատիրոջ հետ:

**8.6. Մպասարկման հարցումներ**

8.6.1. Տեխնիկական աջակցության ծառայության հետ ցանկացած կապ, որը կապված չէ կայքի, հավելվածի և/կամ AUDOO նվազարկչի ծրագրային ապահովման կամ ապարատային սարքավորումների աշխատանքի խափանումների հետ, վերաբերում է սպասարկման հարցումներին: Դա կարող է լինել տեղեկատվություն տրամադրելու, խորհրդատվություն տրամադրելու, լրացուցիչ ծառայություններ կամ փաստաթղթեր պահանջելու հարցում:

8.6.2. «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի սպասարկման հարցումներով աշխատանքներ իրականացնելիս առաջնորդվում է հետևյալ նորմայով՝ համաձայնեցման և ժամկետների հրապարակման առավելագույն ժամանակը երկու աշխատանքային օր է:

**8.7. Հնչյունագրերի/երաժշտական ստեղծագործությունների օգտագործման վերաբերյալ հաշվետվությունների (այսուհետ՝ «հաշվետվություններ») ձևավորման ժամանակ խնդիրներ առաջանալու դեպքում օգտատիրոջ և տեխնիկական աջակցության ծառայության փոխգործակցության կարգը (սույն կետը տարածվում է միայն լիցենզիա ձեռք բերած օգտատերերի վրա):**

8.7.1. Հեռահար տարբերակով խնդիրը լուծելիս փոխգործակցության կարգը: Այն դեպքում, երբ օգտագործողը կամ տեխնիկական աջակցության ծառայության աշխատակիցները հայտնաբերում են հաշվետվությունների ձևավորման հետ կապված խնդիրներ, ինչպիսիք են՝ հաշվետվություն չձևավորելը, առանց բովանդակության գեկույցի ձևավորումը («գրոյական գեկույց»), սխալ տվյալներով գեկույցի ձևավորումը, տեխնիկական աջակցության ծառայության աշխատակիցները առաջնորդվում են հետևյալ ալգորիթմով:

1) Service Դեսկ համակարգում գրանցվում է հայտ՝ խնդիրն համապատասխան առաջնահերթությամբ:

- միջին առաջնահերթության դեպքում խնդրի լուծման առավելագույն ժամկետը 7 (յոթ) օրացուցային օր է
- բարձր առաջնահերթության դեպքում խնդրի լուծման առավելագույն ժամկետը 2 (երկու) օրացուցային օր է

2) Տեխնիկական աջակցության անձնակազմը կապվում է օգտագործողի հետ՝ խնդիրը լուծելու համար: Օգտատերը հնարավորություն ունի ինքնուրույն հետևել Օգտատիրոջ անձնական էջի հաշվետվությունների ձևավորման կարգին/ճշգրտությանը:

3) Եթե խնդիրը տեխնիկական բնույթ չունի, տեխնիկական աջակցության ծառայության աշխատակիցն այդ մասին տեղեկացնում է օգտատիրոջ ներկայացուցչին, փակում է Service Desk համակարգի հայտը՝ ծանուցելով ներգրավված անձանց:

4) Տեխնիկական աջակցության ծառայությունը լուծում է Ձեկույցների ձևավորման հետ կապված խնդիրը, ստուգում է զեկույցի ձևավորման ճշգրտությունը ավտոմատ ռեժիմում:

5) Տեխնիկական աջակցության ծառայությունը փակում է հայտը Service Desk համակարգում՝ խնդրի լուծման մասին ներգրավված անձանց ծանուցմամբ:

8.7.2. Տեխնիկական աջակցության ծառայության աշխատակցի՝ օգտատիրոջ օբյեկտ մեկնելու միջոցով խնդիրը լուծելիս փոխգործության կարգը:

1) օգտագործողի օբյեկտ տեխնիկական աջակցության ծառայության աշխատակցի մեկնելու անհրաժեշտության մասին որոշումը կայացվում է տեխնիկական աջակցության ծառայության կողմից, եթե խնդիրը հնարավոր չէ լուծել հեռահար տարբերակով (սույն Կանոնակարգի 6.1 կետ)

2) մասնագետի մեկնումը հնարավոր է լրացուցիչ վճարով, որը հստակեցվում է տեխնիկական աջակցության համար դիմելիս և կախված է խնդրի բնույթից

3) կայքում տեխնիկական աջակցության աշխատակցի ներկայության ժամանակը համաձայնեցվում է Օգտատիրոջ հետ առանձին

4) հաշվետվությունների ձևավորման հետ կապված խնդիրը լուծելուց հետո օգտագործողի ստորագրմանն է տրամադրվում անսարքության վերացման ակտը (այսուհետ՝ «ակտ»), ինչպես նաև դիտողություններ կամ պահանջներ ներկայացնելու հնարավորություն, եթե այդպիսիք կան

5) ակտում, անհրաժեշտության դեպքում, նշվում է տեղեկատվություն հաշվետվությունների ձևավորման հետ կապված խնդրի պատճառների մասին

6) տեխնիկական աջակցության ծառայության աշխատակցի մեկնումը օգտատիրոջ օբյեկտ իրականացվում է աշխատանքային ժամերին (աշխատանքային օրերին՝ ժամը 9:00-ից մինչև 18:00-ն ընկած ժամանակահատվածում, բոլոր օրերին, բացի շաբաթ, կիրակի և օրենսդրությամբ սահմանված ոչ աշխատանքային (տոնական) օրերից):

8.7.3 Տեխնիկական աջակցության ծառայության աշխատակիցների շտապ արտապահային մեկնումներն օգտատերերի օբյեկտներ իրականացվում են միայն Երևանում՝ օգտատիրոջ դիմելու օրը, եթե նման դիմումը տեխնիկական աջակցության ծառայության կողմից ստացվել է մինչև ժամը 14:00-ն՝ բոլոր օրերին, բացի շաբաթ, կիրակի և օրենսդրությամբ սահմանված ոչ աշխատանքային (տոնական) օրերից:

## **8.8. «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ը չի կրում պատասխանատվություն:**

8.8.1. AUDOO կայքի, հավելվածի և նվազարկչի աշխատանքի որակի և տեխնիկական աջակցության տրամադրման, օգտատիրոջ սարքավորումների և/կամ կապի ուղիների անսարքության դեպքում (այդ թվում՝ օգտատիրոջ սարքավորումների ինտերնետ ցանցին միացման բացակայության), ինչպես նաև Օգտատիրոջ կողմից չսերտիֆիկացված սարքավորումների, ծրագրային սպահովման օգտագործման և Օգտատիրոջ կողմից AUDOO նվազարկչի սխալ կարգաբերման և/կամ տեխնիկական աջակցության հասանելիության սպահովման դեպքերում:

8.8.2. Ցանկացած ուղղակի կամ անուղղակի վնաս, որը պատճառվել է օգտագործողին և առաջացել է

- երրորդ անձանց կողմից օգտատիրոջ տեխնիկական աջակցությանը և/կամ սարքավորումներին չթույլատրված հասանելիության պատճառով, այդ թվում՝

Օգտատիրոջը տրված նույնականացման տվյալների (այդ թվում՝ մուտքանունի և գաղտնաբառի, բանալու) օգտագործմամբ, այն դեպքում, երբ նշված մուտքը տեղի է ունեցել ոչ «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի մեղքով

- տեխնիկական աջակցության օգտագործումը կամ օգտագործման անհնարինությունը, որը տեղի է ունեցել սխալների, բացթողումների, աշխատանքի ընդհատումների, թերությունների, աշխատանքի ձգձգումների և այլնի արդյունքում, որոնք տեղի են ունեցել ոչ «ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ»-ի մեղքով: