

ПАСПОРТ ПРОЕКТА «Внедрение системы «Инновационный биллинг. Пальмира»

Код проекта в Каприкорн: ____-____-____

Код проекта в ИПР: 15.01.0314

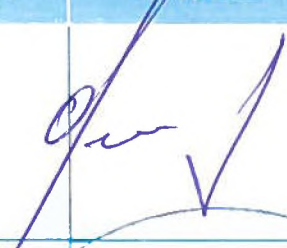
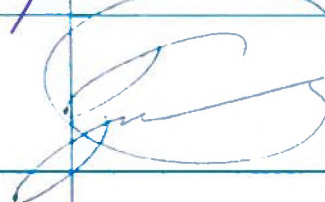
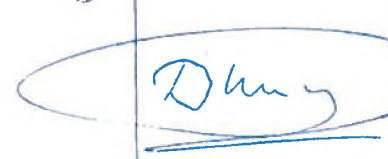
Организация-Заказчик: АО «Петербургская сбытовая компания»

Площадка реализации: АО «Петербургская сбытовая компания»

Срок проекта	Дата начала: 30.04.2021	Дата окончания: 01.08.2022
Бюджет проекта в тыс.руб. без НДС	49 718 тыс. рублей без НДС	
Вид проекта	ИТ проект	
Сложность проекта	Высокая	

Версия 1.0 от 02-02-2021

УТВЕРЖДЕНИЕ / СОГЛАСОВАНИЕ

Роль	ФИО полностью, Организация, должность	Дата	Подпись
Куратор проекта	Орлов Дмитрий Станиславович, Заместитель генерального директора, руководитель блока розничного бизнеса ПАО «Интер РАО»		
Инициатор и заказчик проекта	Кропачев Сергей Николаевич, Генеральный директор АО «Петербургская сбытовая компания»		
Единое ответственное лицо	Кириенко Денис Борисович, Руководитель по цифровой трансформации розничного бизнеса Блок розничного бизнеса ПАО «Интер РАО»		

Роль	ФИО полностью, Организация, должность	Дата	Подпись
Руководитель проекта	Белокуров Михаил Иванович, Начальник управления информационных технологий АО «Петербургская сбытовая компания»		
Заместитель руководителя проекта/Администратор проекта	Гусаковская Валентина Викторовна, Руководитель направления по развитию информационных систем АО «Петербургская сбытовая компания»		

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ПАСПОРТА ПРОЕКТА

Версия	Дата утверждения	Кем и когда утверждено	Что изменилось	Автор изменения
1.0			Подготовлен паспорт проекта	Гусаковская В.В.

Оглавление

1. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА.....	4
1.1. Предпосылки для реализации проекта.....	4
1.2. Формулировка идеи проекта и подхода к его реализации.....	6
1.3. Классификация проекта с точки зрения Политики управления проектами ПАО «Интер РАО».....	9
1.4. Анализ аналогичных проектов.....	9
1.5. Текущее состояние проекта.....	10
2. ЦЕЛИ ПРОЕКТА.....	10
3. ЭФФЕКТЫ ПРОЕКТА.....	12
4. ОБЪЕМ ПРОЕКТА.....	14
4.1. Организационные рамки проекта.....	14
4.2. Ожидаемые результаты проекта.....	14
4.3. Исключения, области, не включённые в проект.....	15
5. СРОКИ.....	16
6. СТОИМОСТЬ.....	19
6.1. Стоимость проекта.....	19
6.2. График финансирования денежных средств.....	21
7. ОСНОВНЫЕ УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА.....	22
8. ОГРАНИЧЕНИЯ И ЗАВИСИМОСТИ ПРОЕКТА.....	26
8.1. Ограничения.....	26
8.2. Зависимости проекта.....	27
9. ПРИНЦИПЫ ПРЕМИРОВАНИЯ В ПРОЕКТЕ.....	27
10. УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ В ПРОЕКТЕ.....	27
11. ОСНОВНЫЕ РИСКИ ПРОЕКТА.....	29
11.1. Шкалы оценки рисков.....	34
12. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	35
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. МАТРИЦА СОГЛАСОВАНИЯ.....	36
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. БЮДЖЕТ ПРОЕКТА.....	37
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 ДЕТАЛИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ.....	38
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 ДЕТАЛИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ CRM.....	40

1. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

1.1. Предпосылки для реализации проекта

В настоящее время во всех ДО Группы «Интер РАО» используются различные централизованные и не централизованные системы, например, несколько биллинговых систем: Единая биллинговая система расчетов с юридическими лицами (Единый биллинг), АСУЭД ПРОМ (АО «Мосэнергосбыт»), АИС Город (ООО «МосОблЕИРЦ», ЕИРЦ СПб, ЕИРЦ ЛО), ИСУСЭ БП (АО «Петербургская сбытовая компания», АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт», АО «Омскэнергосбыт»), АСУЭД БЫТ (все ЭСК за исключением АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт», АО «Петербургская сбытовая компания» и ООО «Омскэнергосбыт»), а также различные личные кабинеты клиентов и CRM - системы. Все эти системы связаны со своими платежными системами, системами импорта данных АИИС КУЭ и другими смежными системами. В каждой из информационных систем настроены свои процессы расчетов потребителей за электроэнергию.

В АО «Петербургская сбытовая компания» и АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт» для автоматизации управления энергосбытовой деятельности, проведения расчетов и формирования начислений за электроэнергию, а также ведения всей необходимой для обеспечения процесса технологической информации (договоры, задолженность, оплата и т.п.), используются две биллинговые системы - Единая биллинговая система для расчетов с юридическими лицами (Единый Биллинг), эксплуатируемая во всех ДО Группы «Интер РАО», за исключением АО «Мосэнергосбыт», и Информационная система управления сбытом электроэнергии бытовым потребителям (ИСУСЭ БП).

ИСУСЭ БП предназначена для автоматизации следующих основных процессов энергосбытовой деятельности при взаимодействии с потребителем – физическим лицом:

- ведение информации о лицевых счетах;
- ведение информации по объектам и точкам учета;
- ведение информации о приборах учета;
- определение объемов потребления электроэнергии;
- формирование начислений за потребленную электроэнергию;
- формирование платежных документов за потребленную электроэнергию;
- учет оплат.

При этом, для автоматизации некоторых процессов, используются смежные программные продукты:

- формирование отчетности – Информационно-аналитическая система;
- управление дебиторской задолженностью, управление претензионно-исковой работой – функциональное расширение ИСУСЭ БП в части подсистемы судебной работы;
- импорт данных в ГИС ЖКХ – Региональная информационная автоматизированная система жилищно-коммунального хозяйства (РИАС ЖКХ) и транспортные таблицы;
- Линейная работа – Информационная система работы с точками учета (ИСРТУ), используется только в АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт».

В связи с технологическим и функциональным устареванием ИСУСЭ БП (Договор № 12/09 «Внедрение ИСУСЭ БП» от 29 июня 2009 г.), не позволяющим своевременно модернизировать систему под постоянно изменяющиеся требования к бизнес-процессам, вызванные выходом новых нормативных документов, меняющих (уточняющих) реализованные алгоритмы, требуется разработка нового биллинга для расчетов с потребителями – физическими лицами.

Кроме того, наличие двух биллинговых систем приводит к отсутствию единой унифицированной информационной среды для хранения, анализа и обработки внутренних и внешних входных данных об электропотреблении, накладывает технические ограничения на возможность развития и модернизации, не позволяет выстроить сквозной бизнес-процесс, включающий все категории абонентов, и в должной мере осуществлять централизованное управление бизнес – правилами и методологией, основанной на законодательных требованиях и корпоративных стандартах ПАО «Интер РАО».

В текущее время система CRM для клиентов физических лиц не внедрена в АО «Петербургская сбытовая компания» и АО «ЕИРЦ Петрозэлектросбыт». Для фиксации обращений клиентов физических лиц используется система Lotus Notes. В то же время в 2019 году введена в эксплуатацию система CRM ЮЛ. Система CRM ЮЛ настроена на той же платформе, что и Единый биллинг.

С учетом сказанного выше, в АО «Петербургская сбытовая компания» принято решение о создании нового программного продукта «Инновационный биллинг «Пальмира», включающего:

- Биллинг ФЛ по услуге «электроэнергия» (БФЛ ЭЭ) – блок расчетов за электроэнергию с физическими лицами, идеологически и архитектурно являющийся расширением Единого биллинга и предназначенный для приема, обработки, расчета и хранения массива данных о потреблении электроэнергии потребителей – физическоновыхих лиц;

- Модуль управления взаимоотношениями с физическими лицами - CRM ФЛ ЭЭ, являющуюся расширением CRM ЮЛ и предназначенную для приема, обработки обращений клиентов физических лиц по вопросам расчетов за электроэнергию по различным каналам коммуникаций, управления продажами коммерческих сервисов для клиентов физических лиц.

Реализация проекта позволит создать единый программный продукт для автоматизации целевых процессов, охватываемых биллингом электроэнергии и взаимодействием с потребителями, минимизировав тем самым участие человека в процессах биллинга и сократив количество ошибок и время на обработку данных; и получить решение, функционирующее на основе серверов приложений, построенных на базе отечественного или свободного ПО. Планируется, что в дальнейшем будет произведено импортозамещение СУБД Oracle, на которой функционирует платформа.

1.2. Формулировка идеи проекта и подхода к его реализации

Идея данного проекта заключается в создании нового программного продукта Инновационного биллинга, включающего в себя:

- БФЛ ЭЭ – блок расчетов за электроэнергию с физическими лицами, идеологически и архитектурно являющейся расширением Единого биллинга;
- модуль CRM ФЛ ЭЭ – Подсистему управления взаимоотношениями с физическими лицами по вопросам биллинга электроэнергии, являющейся расширением CRM ЮЛ.

Внедрение Инновационного биллинга позволит сократить количество программных продуктов, используемых для автоматизации управления энергосбытовой деятельностью, обеспечить построение сквозных процессов с участием как юридических, так и физических лиц, обработку данных об объемах их потребления.

Проектом предусматривается приобретение АО «Петербургская сбытовая компания» неисключительных прав на БФЛ ЭЭ и CRM ФЛ ЭЭ в составе Инновационного биллинга «Пальмира», последующее внедрение Инновационного биллинга «Пальмира» в АО «Петербургская сбытовая компания» и применение в АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт» в целях расчетов и обслуживания за электроэнергию физических лиц.

Внедрение Инновационного биллинга будет включать в себя следующие работы:

- Установка текущей версии Инновационного биллинга на тестовый стенд, проведение испытаний функциональности с целью определения требований на настройку и/или доработку;
- Разработка ТЗ на настройку и/или доработку Инновационного биллинга по результатам испытаний функциональности в соответствии с методологией, согласованной с БРБ, БИТ ПАО «Интер РАО»;
- Настройка и/или доработка Инновационного биллинга в соответствии с ТЗ;
- Проведение нагрузочных испытаний;
- Разграничение прав доступа пользователям;
- Миграция данных из ИСУСЭ БП, ИС РТУ и смежных модулей;
- Опытная эксплуатация на пилотном участке;
- Передача Инновационного биллинга в промышленную эксплуатацию;
- Расширенная поддержка разработчиками в течение 3-х месяцев.

В Инновационном биллинге должны быть реализованы алгоритмы, удовлетворяющие требованиям Законодательства:

- Федеральный Закон «Об электроэнергетике» от 26.03.2003 г. № 35-ФЗ;
- «Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии», утвержденные постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 г. № 442;
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 г. № 354;
- Жилищный кодекс РФ;
- Постановление Правительства РФ «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами» от 14 февраля 2012 г. № 124;

– Федеральный закон «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» от 21 июля 2014 г. N 209-ФЗ;

– Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ и Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 29 февраля 2016 г. № 74/114/пр «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»;

– Приказ Минкомсвязи России № 589, Минстроя России № 944/пр от 28.12.2015 «Об утверждении Порядка и способов размещения информации, ведения реестров в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, доступа к системе и к информации, размещенной в ней»

Инновационный биллинг должен удовлетворять следующим основным требованиям:

– Функционировать на базе программной платформы, построенной на базе отечественного или свободного ПО. Планируется, что в дальнейшем будет произведено импортозамещение СУБД Oracle, на которой функционирует платформа.;

– Поддерживать горизонтальное масштабирование без сегментации клиентской базы до целевого объема, не превышающего более чем на 100% имеющийся объем по АО «Петербургская сбытовая компания» по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области. Увеличение емкости и нагрузочной способности должно достигаться за счет масштабирования технических средств без изменения архитектуры программного обеспечения;

– Поддерживать следующие режимы функционирования:

- Режим промышленной эксплуатации, предусматривающий непрерывную круглосуточную работу по передаче и обработке поступивших данных и передачу информации между функциональными блоками;

- Сервисный режим, предусматривающий проведение стандартных регламентных работ обеспечивая соответствие проектных показателей RPO, MTBF и MTTR, значениям:

- RPO - не более 24 часов (при условии резервного копирования 1 раз в сутки). Минимизация производится Заказчиком за счет увеличения частоты резервного копирования в процессе эксплуатации. Политика резервного копирования определяется Заказчиком и регламентируется внутренней нормативной документацией со стороны Блока ИТ Группы «Интер РАО». Резервное копирование выполняется средствами СРК.
- MTTR - не более 96 часов (в случае полного восстановления данных). Минимизация производится Заказчиком за счет:
 - Повышения производительности СРК.
 - Увеличение пропускной способности каналов связи Системы с СРК.
 - Развертывания дублирующей инсталляции Системы в режиме «горячей замены» (Standby) в рамках отдельного проекта.
 - Повышение производительности дисковой подсистемы платформы, на которой производится эксплуатации системы.
 - Снижение времени реакции и устранения инцидентов в соглашениях об обслуживании в рамках функционального сопровождения, сопровождения программно-технической платформы, технической поддержки оборудования, стороннего программного обеспечения и каналов связи.
- MTBF - один раз в квартал (профилактические работы для недопущения инцидентов в случае невозможности проведения без остановки ключевых компонентов системы). Минимизация производится Заказчиком за счет:
 - Эксплуатации платформы в центрах обработки данных с резервированием не ниже N+1 (электропитание, кондиционирование).

- Резервирование каналов связи не ниже N+1.
- Резервирование компонентов программно-аппаратной платформы не ниже N+1.

1. Профилактические и проактивные обеспечительные меры по недопущению возникновения повторных инцидентов в рамках функционального сопровождения, сопровождения программно-технической платформы, сопровождения оборудования, стороннего программного обеспечения и каналов связи; объеме функциональности, детализированной в ТЗ.

2. Региональная информационная автоматизированная система жилищно-коммунального хозяйства (РИАС ЖКХ).

Подход к реализации проекта - проект будет реализован в 6 этапов:

Этап 1. Установка текущей версии Инновационного биллинга на тестовый стенд, проведение испытаний функциональности с целью определения требований на настройку и/или доработку.

Этап предусматривает приобретение АО «Петербургская сбытовая компания» неисключительных прав на Инновационный биллинг «Пальмира».

Этап 2. Разработка ТЗ на настройку и/или доработку ЕБ ФЛ ЭЭ и CRM ФЛ ЭЭ, разработка ТЗ на интеграцию ЕБ ФЛ ЭЭ с внешними системами.

№	Результаты	Требования к результату
2.1.	Разработка ТЗ на настройку и доработку (в соответствии с приложением 3) ЕБ ФЛ ЭЭ.	ТЗ согласовано
2.2.	Разработка ТЗ на настройку и доработку (в соответствии с приложением 4) CRM ФЛ ЭЭ.	ТЗ согласовано
2.3.	Разработка ТЗ на интеграцию Инновационного биллинга с внешними системами.	ТЗ согласовано

Этап 3. Настройка и доработка в соответствии с ТЗ, реализация интеграции с внешними системами.

№	Результаты	Требования к результату
3.1.	Реализация функциональности Инновационного биллинга, согласно этапу 1, (приложение 3) и этапу 1 (приложение 4).	Подписаны Акты сдачи-приемки работ по этапам.
3.2.	Реализация функциональности Инновационного биллинга, согласно работам этапа 2 (приложение 3) и этапа 2 (приложения 4).	Подписаны Акты сдачи-приемки работ по этапам
3.3.	Реализация функциональности Инновационного биллинга согласно работам Этапа 3	Подписаны Акты сдачи-приемки работ по этапам
3.4.	Проведены нагрузочные испытания.	Протокол проведения нагрузочных испытаний

Этап 4. Миграция данных из ИСУСЭ БП, ИС РТУ и смежных модулей.

Этап 5. Опытная эксплуатация Инновационного биллинга на пилотном участке.

Этап 6. Перевод Инновационного биллинга в промышленную эксплуатацию в АО «Петербургская сбытовая компания» и АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт» в части расчетов за электроэнергию. Расширенная техническая поддержка в течение 3-х месяцев.

1.3. Классификация проекта с точки зрения Политики управления проектами ПАО «Интер РАО»

Проект с точки зрения Политики управления проектной деятельностью, утвержденный приказом ИРАО/517 от 12.09.2019 г. классифицируется как:

- по организации-заказчику проекта как – локальный проект;
- по виду работ как –ИТ– проект (не тиражируемый);
- по типу сложности – сложный;
- по стоимости – проекты стоимостью до 50 млн. руб.;

В связи с этим согласование и утверждение Паспорта проекта и Итогового отчёта не требует согласования с КРИ, утверждения Правлением ПАО «Интер РАО».

1.4. Анализ аналогичных проектов

При подготовке настоящего паспорта проекта был проанализирован опыт реализации проектов «Форсаж», СУБК, «Единый биллинг» (2014-2017 г.), CRM ЮЛ.

В Группе «Интер РАО» существует решение для расчетов за электроэнергию с потребителями – физическими лицами – СУЭД («Форсаж») и решение для управления взаимоотношениями с потребителями физическими лицами – СУБК..

Анализ возможности применения данных решений в группе компаний ПСК выявил ряд недостатков и ограничений, которые делают такое применение затруднительным:

- плотная интеграция с корпоративной шиной АО «Мосэнергосбыт», которая не используется в АО «Петербургская сбытовая компания», что влечет за собой необходимость интеграции как с действующими, так и с внешними информационными системами АО «Петербургская сбытовая компания» и АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт».

В частности, необходимо создание схемы интеграции СУЭД и Единого биллинга ЮЛ по аналогии с ОДН по вычету транзитного объема физика из ЮЛ в рамках расчета транзитных потребителей, вышедших из СНТ на прямые договора.

- Отсутствие предусмотренной законодательством и/или определенной региональными особенностями функциональности.

Кроме того, необходимо проработать следующие вопросы:

- a) Приведение в соответствие алгоритмов проверки корректности показаний, реализованных в СУЭД, алгоритмам, существующим в АО «ПСК»;
- b) Приведения алгоритмов приоритетности показаний, реализованных в СУЭД, в соответствие алгоритмам, существующим в АО «ПСК» и АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт»;
- c) Реализацию расчета по среднему месячному потреблению, вместо среднесуточного (с сохранением расчета по среднесуточному расходу при наличии точки деления);
- d) Вопрос о необходимости учета неподтвержденных платежей в СУБК;
- e) Вопрос о необходимости реализации в СУЭД проведения пересчета всего МКД, при перерасчете индивидуального потребления;
- f) Вопрос о прямой интеграции с ГИС ЖКХ, без использования РИАС ЖКХ;

Принимая во внимание то, что отсутствие решений по описанным выше затруднениям несет значительные технические, репутационные и правовые риски, оптимальным решением для создания единой централизованной в рамках группы компаний ПСК системы для расчетов и управления взаимоотношениями с клиентами физическими и юридическими лицами является внедрение Инновационного биллинга, обеспечивающего:

- Расширение функциональности введенной в 2019 году в эксплуатацию в АО «Петербургская сбытовая компания» системы CRM ЮЛ, функционирующей на единой программной платформе с Единым биллингом с импортозамещенной конфигурацией, для обеспечения взаимодействия с клиентами – физическими лицами

- Расширение функциональности ЕБЮЛ для обеспечения расчетов за электроэнергию с клиентами – физическими лицами.

Вместе с тем, результаты проведенного анализа позволили выявить наиболее важные вопросы и возможные проблемы, которые необходимо учесть на стадии внедрения и настройки Инновационного биллинга ФЛ, с целью минимизации рисков на этапах опытной и промышленной эксплуатации.

1.5. Текущее состояние проекта

Проведен мониторинг (анализ) аналогичных систем.

2. ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Основной целью данного проекта является:

- Создание нового программного продукта – Единой системы расчетов – путем внедрения и настройки Инновационного биллинга в составе ЕБ ФЛ ЭЭ – Подсистемы расчетов за электроэнергию с физическими лицами, идеологически и архитектурно являющейся расширением Единого биллинга и CRM ФЛ ЭЭ, являющейся расширением CRM ЮЛ.
- Унификация биллинговых решений и решений, обеспечивающих коммуникацию с клиентами физическими и юридическими лицами в группе компаний ПСК.
- Повышение уровня автоматизации процессов за счет исключения ручной синхронизации данных между биллингом физических и юридических лиц (СНТ, транзиты, ОДН).

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- Настроить механизмы расчета за электроэнергию в отношении всех категорий потребителей;
- Обеспечить привязку лицевого счета физических лиц к точкам поставки биллинга юридических лиц, которые являются транзитополучателями или включены в агрегированные транзитные точки учета биллинга юридических лиц, а также автоматический обмен данными по объему начислений по лицевым счетам между биллингом физических лиц и биллингом юридических лиц;
- Адаптировать печатные формы платежных документов для выставления начислений бытовым потребителям;
- Обеспечить адаптацию существующих внешних сервисов для обмена данными по потреблению электроэнергии бытовыми потребителями (взаимодействие с ЕИРЦ ЛО, ЕИРЦ ПЭС);

- Обеспечить ведение информации о начислениях и оплатах по коммерческим сервисам, и информации о начислениях и оплатах услуг по введению приостановления (ограничения/возобновления) электроснабжения.

- Настроить организационные структуры Единого биллинга для разграничения доступа пользователей к соответствующим функциям и данным для расчета за электроэнергию бытовых потребителей;

- Обеспечить миграцию данных о начислениях, параметрах точек учета и приборов учета, показаниях, потребляемых объемах электроэнергии, финансовой информации из ИСУСЭ БП. Провести сверку миграционных данных. Решение о глубине миграции будет принято на совещании рабочей группы на основании анализа качества данных и отражено в ТЗ:

- Обеспечить расчет индивидуальных начислений бытовых потребителей за электроэнергию по алгоритмам и методам расчета, утвержденным централизованными регламентами и в соответствии с действующим законодательством РФ;

- Обеспечить расчет общедомовых начислений за электроэнергию для бытовых потребителей по соответствующим алгоритмам и методам расчета;

- Обеспечить формирование платежных документов, оперативной и аналитической отчетности.

- Обеспечить интеграцию Инновационного биллинга со следующими внешними системами и сервисами:

- Личный кабинет физических лиц;

- Мобильное приложение для физических лиц;

- ГИС ЖКХ (интеграция по API);

- NAUMEN IVR;

- ИАС;

- ИСУ (конкретный программный продукт будет определен на этапе проектирования),

- Платежной системой АИС Город. Необходимо обеспечить сохранение текущего бизнес-процесса, при котором в АИС Город выгружаются транспортные файлы с начислениями для формирования ОПД и ЕПД.

- Электронный архив.

- Обеспечить оптимизацию коммуникаций с клиентами, за счет:

- централизации ведения всех контактов;

- централизации управления каналами коммуникаций с потребителями ФЛ;

- сокращения времени на обработку обращений клиентов за счет автоматизации процессов взаимодействия между сотрудниками;

- планирования, реализации кампаний и накопления факта по ним.

- Формирование возможности развития коммерческих сервисов за счет:

- формирования качественной базы данных о потребителях электроэнергии;
- планирования и отслеживания факта по коммерческим сервисам ЭСК;
- создания инструмента поддержки активных продаж.

– Формирование гибкого инструмента аналитической отчетности за счет реализация конструктора отчетности для самообслуживания пользователей.

3. ЭФФЕКТЫ ПРОЕКТА

Проект направлен на реализацию современного подхода к автоматизации сбытовой деятельности. За счет создания единого решения по биллингу потребителей и управлению взаимоотношениями с клиентами будет обеспечена гибкость в управлении бизнес-процессами сбытовой деятельности – достигнуто повышение качества и результативности взаимодействия с абонентами, оптимизация работы пользователей, усиление системы планирования и контроля результативности работы специалистов. Это позволит применять новые бизнес-модели и повышать эффективность текущих каналов взаимодействия и с абонентами, и внутри информационных систем.

Проект в целом будет способствовать совершенствованию стандартов обслуживания потребителей – физических лиц, улучшению качества формирования отчетности о потребленном объеме электроэнергии, росту достоверности данных для формирования счетов на оплату потребленной электроэнергии и ОДН, а также минимизации разногласий с поставщиками по объемам потребления.

Данный проект принесет следующие качественные выгоды:

- Формирование единой централизованной системы по обслуживанию и расчетам с юридическими лицами и бытовыми потребителями;
- Формирование единой централизованной системы управления взаимоотношениями с клиентами юридическими лицами и бытовыми потребителями;
- Автоматизация и централизация сбора, обработки и хранения данных о потреблении, поступающих от всех доступных источников по различным каналам передачи информации;
- Стандартизация работы и унификация бизнес-процессов подразделений компании;
- Повышение скорости и точности выполнения технологических и финансовых операций;
- Повышение качества предоставляемых сервисов и формирования квалифицированных отношений при работе потребителями и поставщиками;
- Снижение количества обращений клиентов в офисы обслуживания и, как следствие, сокращение трудозатрат на прием клиентов, проведение первичной экспертизы документов, подготовку ответов на бумажных носителях, а также затраты на канцелярию и расходные материалы.

Ниже в таблице приведено оценочное снижение затрат при внедрении Единого биллинга ФЛ и Единой CRM:

Эффект	Цифровое значение	Способ расчёта	Срок достижения
Функциональность ИС РТУ включена в Инновационный биллинг*	Отказ от ИС РТУ	Система используется как архивная	2022г.
Увеличение количества каналов коммуникаций контакта от общего количества (почта, телефон и т. д.) в базе данных за счет наполнения базы данных Единой CRM в режиме реального времени, в момент взаимодействия с контактным лицом клиента, а также за счет унификации наполнения базы данных.	Увеличение каналов коммуникации (не менее 2 каналов коммуникации)	На основании эффектов, полученных от внедрения CRM для юридических лиц $K_{\text{КК}} = N_{\text{КК}}^{2020} - N_{\text{КК}}^{2022}$	2022г.
Повышение производительности при работе с обращениями клиентов за счет увеличения количества обработанных обращений без увеличения численности сотрудников на данном направлении	Увеличение на 9% (на 13 700 обращений)	На основании эффектов, полученных от внедрения CRM для юридических лиц $K_{\text{обр}} = \frac{N_{\text{обр}}^{2020} - N_{\text{обр}}^{2022}}{N_{\text{обр}}^{2020}} \times 100\%$	2022г.
Повышение производительности при работе с обращениями клиентов за счет сокращения времени на регистрацию одного обращения	Уменьшение в среднем на 3 минуты	На основании эффектов, полученных от внедрения CRM для юридических лиц $K_{\text{тобр}} = \frac{N_{\text{тобр}}^{2020} - N_{\text{тобр}}^{2022}}{N_{\text{тобр}}^{2020}} \times 100\%$	2022г.
Повышение качества адресных данных по объектам жилищного фонда	Нормализовано более 200 тыс. объектов	Произведена актуализация в соответствии с ФИАС по 200 тыс. объектов	2022 г.
Уменьшение срока обновления данных в ГИС ЖКХ с момента заключения договорных отношений по новым потребителям	На 3 дня	Из процесса синхронизации данных исключены: - синхронизация данных ИС РТУ – ИСУСЭ БП (1 день); - синхронизация данных ИСУСЭ БП – транспортные таблицы (1 день); - синхронизация данных транспортных таблиц – РИАС ЖКХ (1 день).	2022 г.

* - Эффект достижим при условии успешного завершения проекта «Мобильные бригады» в срок до 01.08.2022 г.

Критериями успешности проекта являются: реализация в срок, в рамках бюджета и с полным соответствием Техническому заданию, с достижением заявленных показателей эффективности.

4. ОБЪЕМ ПРОЕКТА

4.1. Организационные рамки проекта

В объем данного паспорта входят следующие ЭСК Группы ПАО «Интер РАО»:

№	Компания, подразделение
1	АО «Петербургская сбытовая компания»

4.2. Ожидаемые результаты проекта

№	Результаты проекта
1.	Финальный результат 1: Инновационный биллинг «Пальмира» внедрен в АО «Петербургская сбытовая компания» и используется в АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт» в части расчетов за электроэнергию.
1.1	Ключевой результат 1.1: Проведен испытания функциональности Инновационного биллинга, сформулированы требования на настройку и доработку.
1.2	Ключевой результат 1.2: Разработаны и согласованы ТЗ на настройку и/или доработку и ТЗ на интеграцию с внешними системами.
1.3	Ключевой результат 1.3: Выполнена настройка и/или доработка функционала Инновационного биллинга согласно утвержденного ТЗ.
1.4	Ключевой результат 1.4: Проведена миграция всего объема абонентов Санкт-Петербурга и Ленинградской области
1.5	Ключевой результат 1.5: Проведена опытная эксплуатация Инновационного биллинга на пилотном участке
1.6	Ключевой результат 1.6: Проект успешно завершен, функциональность по всем этапам внедрена в эксплуатацию

Внедряемая система должна удовлетворять следующим требованиям:

– Соответствовать требованиям Единой методологии энергосбытового бизнеса ПАО «Интер РАО» в соответствии с регламентами:

- Регламент процесса «Проведение расчета объема и размера платы за потребленную коммунальную услугу по электроснабжению»
- Регламент процесса «Ввод в эксплуатацию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета, используемых для учета электроэнергии, потребляемой потребителями – физическими лицами»;
- Регламент процесса «Проведение контрольных проверок приборов учета, используемых для учета электроэнергии, потребляемой потребителями – физическими лицами»;

- Регламент процесса «Заключение договоров энергоснабжения с потребителями – физическими лицами»;
- Регламент процесса «Проведение перерасчета/доначисления объема и размера платы за потребленную коммунальную услугу по электроснабжению»;
- Регламент процесса «Распределение оплат»;
- Регламент процесса «Информирование потребителей коммунальной услуги по электроснабжению о наличии просроченной дебиторской задолженности»;
- Регламент процесса «Предоставление рассрочки на внесение платы за коммунальную услугу по электроснабжению потребителю-ФЛ».
- Регламент процесса «Работа с потребителями – физическими лицами, имеющими задолженность по оплате электрической энергии в рамках процедуры ограничения и приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению».

Методологические и технологические вопросы, не охваченные регламентами единой методологии, необходимо в рамках текущего паспорта:

- решать и протоколировать - ключевыми участниками проекта,
- утверждать – ЕОЛ и руководителем проекта.
- Обеспечивать организацию разграничения прав доступа в соответствии с уровнем доступа пользователей к функциям системы путем выполнения настроек в модуле администрирования пользователей, обеспечивать разграничение доступа пользователей к данным конкретного структурного подразделения;
- Обеспечивать интеграцию с существующими (смежными) в ЭСК Группы ПАО «Интер РАО» информационными системами в объеме (процессы, потоки и т.д.), соответствующем интеграции, реализованной в эксплуатируемой ИСУСЭ БП;
- Соответствовать требованиям по обеспечению информационной безопасности в части проектирования и внедрения СЗИ, в т.ч. требования Методики МТ-259-1 «Определение требований информационной безопасности при разработке информационных систем».
- Состав требований в ТЗ может быть расширен в объеме замечаний к реализованной функциональности, выявленных на этапе опытной эксплуатации.
- Производительность системы по работе любой функции не должна быть ниже эксплуатируемой на данный момент;
- Система должна быть реализована с использованием:
 - программной платформы на основе серверов приложений, построенных на базе отечественного или свободного ПО.
 - модульной архитектуры с единым ядром.

4.3. Исключения, области, не включённые в проект

Проект не включает в себя:

- разработку бизнес-методологии и регламентов бизнес-процессов, технологических процессов ЭСК Группы ПАО «Интер РАО»;

– унификацию функциональности для тиражирования по другим ДО Группы ПАО «Интер РАО»;

– выполнения работ по доработкам внешних систем и сервисов, изменения в уже настроенных бизнес-процессах Единого Биллинга;

– реализацию изменений и доработок программного продукта, вызванных изменениями целевых бизнес-процессов, если соответствующие запросы на изменения поступили после утверждения технического задания на адаптацию системы (в этом случае, требуемые бизнесом изменения могут быть реализованы по завершении настоящего проекта, в рамках технической поддержки или развития);

– создание дополнительной и расширение существующей оперативной и аналитической отчетности.

5. СРОКИ

Начало проекта	Окончание проекта
30.04.2021 г.	01.08.2022 г.
Утверждение Паспорта проекта	Утверждение Итогового отчета

	Название контрольной точки	Уровень КТ	Дата наступления КТ	Ответственный	Приёмщик	Подтверждающий документ
1	Обоснование					
1.1	Разработан и утверждён паспорт проекта	0	30.04.2021	Белокуров М.И.	Кириенко Д.Б.	Утверждённый паспорт проекта,
2	Проектирование					
2.1	Утверждена дорожная карта проекта, согласована архитектура системы.	1	17.05.2021	Гусаковская В.В	Белокуров М.И	Дорожная карта проекта.
2.2	Заключен договор с ООО «СИГМА» на выполнение работ для АО «Петербургская сбытовая компания»	1	01.06.2021	Гусаковская В.В	Белокуров М.И	Договор на выполнение работ
3	Выполнение					
3.1	Инновационный биллинг развернут на тестовом оборудовании АО «Петербургская сбытовая компания» (прототип), Утверждена программа и методика испытаний прототипа	1	12.05.2021	Гусаковская В.В	Белокуров М.И.	Программа и методика испытаний прототипа
3.2	Проведены испытания функциональности в соответствии с ПМИ на тестовом стенде АО «Петербургская сбытовая компания»	1	24.05.2021	Гусаковская В.В	Белокуров М.И.	Протокол испытаний, реестр замечаний

	Название контрольной точки	Уровень КТ	Дата наступления КТ	Ответственный	Приёмщик	Подтверждающий документ
3.3	Разработаны и согласованы Технические задания на настройку и доработку (в соответствии с приложениями 3, 4) Единого биллинга ФЛ и Единой CRM по результатам испытаний.	1	01.07.2021	Гусаковская В.В	Белокуров М.И. Леонидов А.Е.	Техническое задание на настройку и доработку Единого биллинга ФЛ; Техническое задание на настройку и доработку Единой CRM.
3.4	Произведена доработка системы согласно этапу 1 (приложение 3) и этапа 1 (приложение 4). Подписаны Акты сдачи-приемки работ по этапам.	1	02.08.2021	Гусаковская В.В	Белокуров М.И.	Акты сдачи-приемки работ по этапу 1 (Приложения 3 и 4), Программа и методика испытаний по этапу 1 (Приложения 3 и 4), Протокол испытаний по этапу 1 (Приложения 3 и 4), Протоколы устранения замечаний по этапу 1 (Приложения 3 и 4)
3.5.	Разработано и согласовано Техническое задание на интеграцию Единого биллинга ФЛ с внешними системами	1	01.09.2021	Гусаковская В.В	Белокуров М.И. Леонидов А.Е.	Техническое задание на интеграцию.
3.6.	Согласован механизм интеграции с ПИР или требования к модулю ПИР и правила миграции данных по судебным делам физических лиц.	1	01.09.2021	Гусаковская В.В	Белокуров М.И.	Технические требования к интеграции или Техническое задание к модулю ПИР и методика миграции информации по судебным делам.
3.7	Произведена доработка системы согласно работам Этапа 2 (приложение 3) и Этапа 2 (приложение 4). Подписаны Акты сдачи-приемки работ по этапам.	1	01.10.2021	Гусаковская В.В	Белокуров М.И.	Акты сдачи-приемки работ по этапу 2 (Приложения 3 и 4), Программа и методика испытаний по этапу 2 (Приложения 3 и 4), Протокол испытаний по этапу 2 (Приложения 3 и 4), Протоколы устранения замечаний по этапу 2 (Приложения 3 и 4)

	Название контрольной точки	Уровень КТ	Дата наступления КТ	Ответственный	Приёмщик	Подтверждающий документ
3.8	Произведена доработка системы согласно работам Этапа 3 (приложение 3, 4). Подписаны Акты сдачи-приемки работ по этапам.	1	30.11.2021	Гусаковская В.В	Белокуров М.И.	Акты сдачи-приемки работ по этапу 3 (Приложения 3 и 4), Программа и методика испытаний по этапу 3 (Приложения 3 и 4), Протокол испытаний по этапу 3 (Приложения 3 и 4), Протоколы устранения замечаний по этапу 3 (Приложения 3 и 4)
3.9	Проведены нагрузочные испытания в АО «Петербургская сбытовая компания»	1	30.11.2021	Гусаковская В.В	Кириенко Д.Б. Белокуров М.И. Леонидов А.Е.	Протокол проведения нагрузочных испытаний
3.10	Проведена миграция данных	0	28.01.2022	Гусаковская В.В	Белокуров М.И.	Методика миграции Дорожная карта проведения миграции, Протокол проведения миграции, Протокол устранения замечаний
3.11	Осуществлен ввод в опытную эксплуатацию, в т.ч. функциональности ПИР (с учетом решения, принятого в контрольной точке п.3.7) в АО «Петербургская сбытовая компания»	0	31.01.2022	Гусаковская В.В	Кириенко Д.Б. Белокуров М.И.	Протокол приема в опытную эксплуатацию. Приказ о начале опытной эксплуатации системы на пилотном участке.
3.12	Устранены замечания АО «Петербургская сбытовая компания» и Блока розничного бизнеса ПАО «ИнтерРАО» по результатам опытной эксплуатации и нагрузочных испытаний и миграции	1	29.04.2022	Гусаковская В.В	Белокуров М.И.	Протокол устранения замечаний
3.13	Осуществлен ввод в промышленную эксплуатацию, в т.ч. модуля ПИР (с учетом решения, принятого в контрольной точке п.3.7), в АО «Петербургская сбытовая компания» и АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт»	0	01.05.2022	Гусаковская В.В	Кириенко Д.Б. Белокуров М.И.	Приказ о вводе в промышленную эксплуатацию, комплект технической и эксплуатационной документации
4	Завершение					
4.1.	Договор закрыт	1	01.08.2022	Гусаковская В.В	Белокуров М.И.	Акт выполненных работ
4.2.	Проект закрыт	0	01.08.2022	Гусаковская В.В	Белокуров М.И.	Утвержденный итоговый отчет, Документ «извлеченные уроки»

6. СТОИМОСТЬ

6.1. Стоимость проекта

Общая стоимость проекта составляет 59 662 тыс. руб. с НДС, 49 718 тыс. руб. без НДС.

№	Инвестиционные затраты	Финансирование (тыс. руб., с НДС)		Освоение (тыс. руб., без НДС)	
		2021 г.	2022 г.	2021 г.	2022 г.
1	Стоимость приобретения лицензии на систему "Инновационный биллинг. Пальмира"	30 000*	0	25 000	0
2	Стоимость внедрения и настройка единого биллинга физических лиц электроэнергети	0	11 777	9 814	0
3	Стоимость внедрения и настройка единого CRM физических лиц электроэнергети	0	5 213	4 344	0
4	Стоимость затрат на миграцию из исторических систем	0	2 045	0	1 704
5	Стоимость затрат на интеграцию со смежными системами	0	7 632	6 360	0
6	Стоимость затрат на интеграцию с информационно-аналитической системой	0	2 995	2 496	0
7	Общая стоимость проекта по годам	30 000	29 662	48 014	1 704
8	Общая стоимость проекта	59 662		49 718	

* Согласно Федерального закона № 265-ФЗ от 31.07.2020, с 1 января 2021 года передача неисключительных прав на использование программного обеспечения, не включенного в единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных, облагается НДС.

Детализация освоения и финансирования, в т.ч. и по кварталам, представлена в Приложении 2, сроки проекта 30.04.2021–01.08.2022 гг.

Источники финансирования по освоению: собственные источники АО «Петербургская сбытовая компания» - амортизация текущего периода (АТП будет учтена при корректировке 2021 года в составе ИПРОРВД 2021-2024 СПб и 2019 – 2024 ЛО).

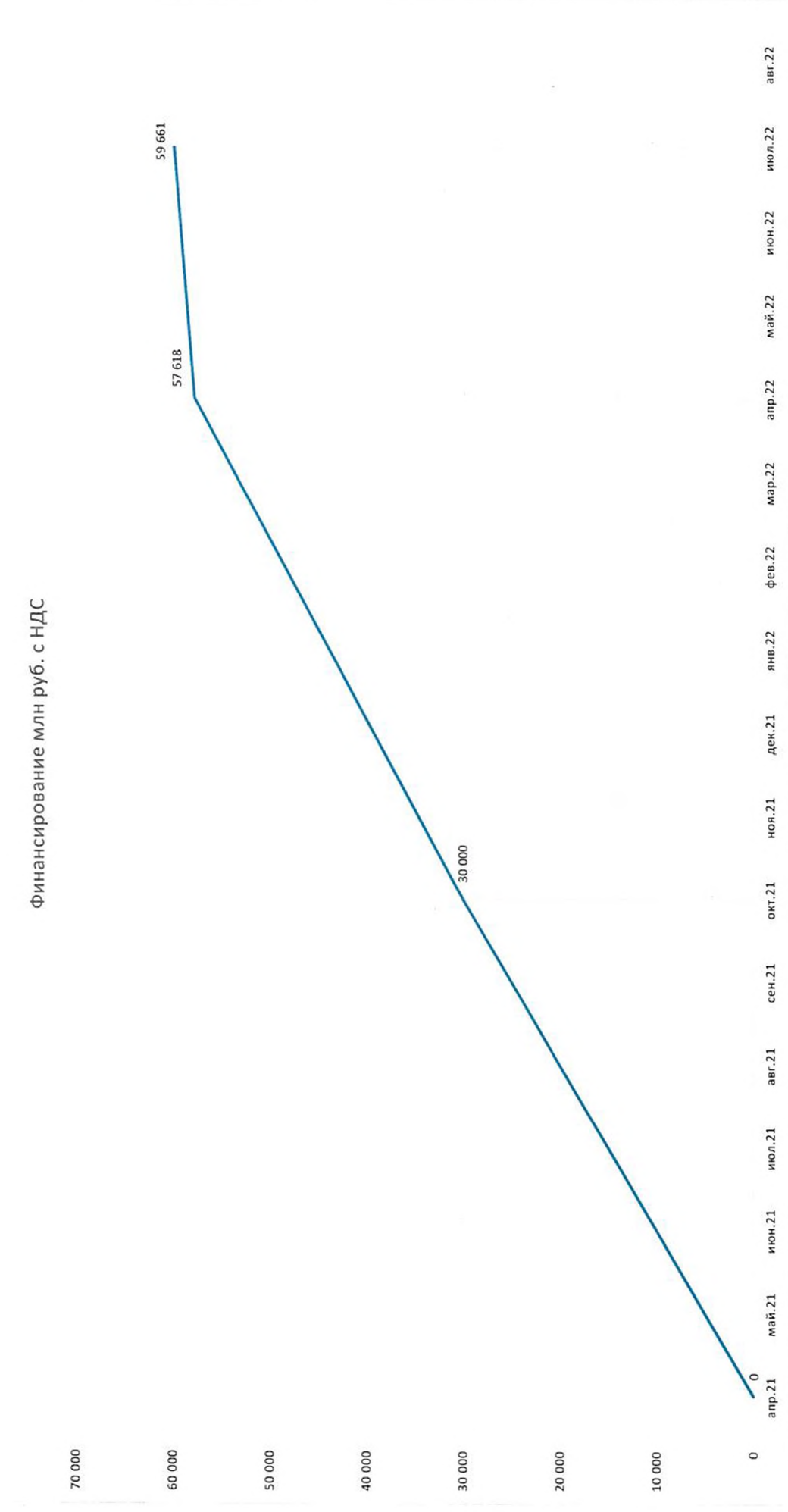
По договорной схеме проект планируется к реализации:

АО «Петербургская сбытовая компания» заключает договор с ООО «СИГМА» на приобретение неисключительных прав на систему «Инновационный биллинг «Пальмира» и ее внедрение. Закупка планируется к проведению у единственного поставщика - ООО «СИГМА» в

связи с тем, что импортозамещенное решение разработано с использованием Единого биллинга юридических лиц, который был внедрен в энергосбытовые компании группы Интер РАО. В Едином биллинге используются программы для ЭВМ «Sigma Web Extension (SWE)», исключительные права на которые принадлежат ООО «СИГМА». Партнеров по распространению, внедрению и сопровождению вышеуказанных продуктов ООО «СИГМА» не имеет.

С 2022 года договоры на сопровождение системы и развитие «Инновационного биллинга. Пальмира» будут заключаться с ООО «СИГМА».

6.2. График финансирования денежных средств



7. ОСНОВНЫЕ УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА

Роль в проекте	ФИО полностью, Организация, должность	% вовлечения	Период вовлечения (даты)	К_роли	Основные функции
Инициатор и Заказчик проекта	Кропачев Сергей Николаевич, Генеральный директор АО «Петербургская сбытовая компания»	2	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Утверждает бизнес- требования к результатам проекта
Куратор проекта	Орлов Дмитрий Станиславович, Заместитель генерального директора, руководитель блока розничного бизнеса ПАО «Интер РАО»	10	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Осуществляет стратегическое управление проектом
Единое ответственное лицо (ЕОЛ)	Кириенко Денис Борисович, Руководитель по цифровой трансформации розничного бизнеса Блок розничного бизнеса ПАО «Интер РАО»	10	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Осуществляет тактическое управление проектом, обеспечивает достижение целей проекта
Руководитель проекта	Белокуров Михаил Иванович, Начальник управления информационных технологий АО «Петербургская сбытовая компания»	10	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Осуществляет операционное руководство проектом (планирование, организация и контроль выполнения работы)
Заместитель руководителя проекта/Администра тор проекта	Гусаковская Валентина Викторовна, Руководитель направления по развитию информационных систем АО «Петербургская сбытовая компания»	20	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Осуществляет операционное руководство проектом (планирование, организация и контроль выполнения работы)
Функциональный заказчик	Илларионова Людмила Николаевна, Начальник отдела координации работы с бытовыми потребителями в ОСЭ АО «Петербургская сбытовая компания»	20	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта, оценка качества алгоритмов, проведение нагрузочного тестирования.

Роль в проекте	ФИО полностью, Организация, должность	% вовлечения	Период вовлечения (даты)	К_роли	Основные функции
Функциональный заказчик	Балахонова Мария Орестовна, Начальник управления информационного обслуживания потребителей, АО «Петербургская сбытовая компания»	20	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта, приемка переноса функционала, проведение нагрузочного тестирования.
Функциональный заказчик	Кошкина Елена Юрьевна, Начальник управления отчетности, АО «Петербургская сбытовая компания»	20	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта, оценка качества алгоритмов, проведение нагрузочного тестирования.
Функциональный заказчик	Кузнецова Ольга Юрьевна, Заместитель генерального директора по правовым и корпоративным вопросам, АО «Петербургская сбытовая компания»	20	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта, оценка качества алгоритмов, проведение нагрузочного тестирования.
Ключевой участник	Леонидов Александр Евгеньевич, Бизнес-архитектор по развитию ИТ сбытовых активов Департамента развития ИТ ПАО «Интер РАО»	10	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Согласование технических и отчетных документов
Ключевой участник	Погодин Юрий Александрович, Начальник отдела информационной безопасности и учёта активов, АО «Петербургская сбытовая компания»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Ефремов Дмитрий Геннадиевич, Начальник отдела инфраструктуры, АО «Петербургская сбытовая компания»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Забелина Юлия Сергеевна, Руководитель направления,	3	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта

Роль в проекте	ФИО полностью, Организация, должность	% вовлечения	Период вовлечения (даты)	К_роли	Основные функции
	Дирекция методологии и технологии ЭСД, Блок розничного бизнеса, ПАО «Интер РАО»				
Ключевой участник	Горлова Лариса Николаевна, Руководитель центра методологии энергосбытовой деятельности, АО «Мосэнергосбыт»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Константинов Алексей Александрович, Руководитель направления Центра методологии энергосбытовой деятельности, АО «Мосэнергосбыт»	10	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Кондрашкина Елена Сергеевна, Руководитель направления Центра методологии энергосбытовой деятельности, АО «Мосэнергосбыт»	10	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Боброва Екатерина Евгеньевна, Главный специалист Центра методологии энергосбытовой деятельности, АО «Мосэнергосбыт»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Кузьменкова Оксана Юрьевна, Главный специалист Центра методологии энергосбытовой деятельности, АО «Мосэнергосбыт»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Ислентьев Вадим Геннадьевич, Руководитель Дирекции энергосбытовой деятельности, Блок розничного бизнеса, ПАО «Интер РАО»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта

Роль в проекте	ФИО полностью, Организация, должность	% вовлечения	Период вовлечения (даты)	К_роли	Основные функции
Ключевой участник	Смирнов Вячеслав Николаевич, Руководитель направления Дирекции энергосбытовой деятельности, Блок розничного бизнеса, ПАО «Интер РАО»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Агеева Лариса Павловна, Начальник процессингового центра, АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Романова Любовь Алексеевна, Начальник отдела расчётов за электроэнергию по г. Санкт-Петербургу, АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Разумова Анна Александровна, заместитель генерального директора по развитию АО «ЕИРЦ ЛО»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Ожерельева Татьяна Владимировна, начальник отдела методологии и сопровождения системы начислений АО «ЕИРЦ ЛО»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Лисицына Элинда Анатольевна, Начальник управления, Управление расчётов с физическими лицами ООО «ОРЦ»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Морозова Юлия Петровна, Главный специалист, Управление расчётов с физическими лицами ООО «ОРЦ»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта

Роль в проекте	ФИО полностью, Организация, должность	% вовлечения	Период вовлечения (даты)	К_роли	Основные функции
Ключевой участник	Трейбал Максим Викторович, Начальник управления, Управление биллинговых приложений ООО «ОРЦ»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Лозинский Даниил Валерьевич, Руководитель направления, Управление биллинговых приложений ООО «ОРЦ»	5	30.04.2021 – 01.08.2022	Не премируется	Определение детальных результатов проекта
Ключевой участник	Исполнитель- подрядная организация, выполняющая работы по разработке системы	-	30.04.2021 – 01.08.2022	-	Выполнение работ по разработке системы

Единоличный исполнительный орган от ЭСК

Роль в проекте	ФИО полностью, должность	Компания ПАО «Интер РАО»	Период вовлечения (даты)	Основные функции
ЕИО от ЭСК	Кропачев Сергей Николаевич Генеральный директор АО «Петербургская сбытовая компания»	АО «Петербургская сбытовая компания»	30.04.2021 – 01.08.2022	Осуществляет руководство проектом в АО «Петербургская сбытовая компания», на усмотрение может привлекать специалистов различного уровня

8. ОГРАНИЧЕНИЯ И ЗАВИСИМОСТИ ПРОЕКТА

8.1. Ограничения

– Доработка систем, с которыми необходимо реализовать интеграцию, при необходимости должна производиться в рамках собственных договоров развития.

– Проведение опытной эксплуатации ПИР запланировано на вновь создаваемых делах по задолженности, сформированной биллинговой системой. «Старые» дела планируется вести в исторической системе. Требуется предусмотреть возможность корректного разделения для пользователя «старой» и «новой» задолженности для исключения ошибок правовой работы в разных системах.

8.2. Зависимости проекта.

- Организационные:
 - Поскольку предполагается перенос в Инновационный биллинг значительного объема функционала исторических биллинговых систем, отказ от исторических систем возможен только после полного переноса функциональности и по результатам ввода в промышленную эксплуатацию.
 - В связи с большим количеством данных в проекте, успешность реализации поставленной задачи находится в тесной взаимосвязи с предоставлением доступа, предоставлением документации и качеством соответствующих данных из исторических и внешних систем. Сроки предоставления указанной информации должны соответствовать контрольным точкам 3.3, 3.5, 3.6 и 3.10 настоящего Паспорта проекта.
 - Предполагается, что опытная эксплуатация будет проводиться с использованием всех систем – источников и получателей данных (настроена загрузка, предоставлены доступы, подготовлены механизмы обмена данными).
 - Дальнейшее развитие программного продукта, созданного в рамках проекта «Пальмира», должно происходить сопряженно с биллингом ЖКУ физических лиц, созданного в рамках проекта «Сибирь».
- Технические:
 - Тестирование и опытная эксплуатация Инновационного биллинга будут проходить на оборудовании АО «Петербургская сбытовая компания» для минимизации проблем с доступом пользователей к функциональности системы.
 - Для начала работ по развертыванию и настройке системы необходимо выделить тестовые серверные мощности.
 - Для начала работ по переводу в промышленную эксплуатацию необходимо выделить оборудование для промышленного сервера.

9. ПРИНЦИПЫ ПРЕМИРОВАНИЯ В ПРОЕКТЕ

Премияльный фонд проектом не предусмотрен.

10. УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ В ПРОЕКТЕ

Изменения в Паспорте проекта проводятся аналогично процедуре согласования и утверждения Паспорта. Несущественные изменения в Паспорте могут быть утверждены Куратором проекта через запрос на изменение, без необходимости проведения полной процедуры согласования. Запрос на изменение всегда должен быть согласован с ЕОЛ, Куратором проекта.

К несущественным изменениям относятся:

- Расширение перечня результатов проекта без изменения даты окончания и общей стоимости проекта;
- Перенос сроков реализации отдельных контрольных точек при условии сохранения сроков реализации всего проекта (кроме контрольных точек 0 уровня);
- Изменение проектной группы (кроме Куратора, ЕОЛ и Заказчика), в части полномочий и ответственности ролей в рамках проектной группы;
- Перераспределение затрат между статьями бюджета без увеличения общей стоимости проекта.

11. ОСНОВНЫЕ РИСКИ ПРОЕКТА

№	Риск	Оценка риска		Факторы риска	Возможные последствия от реализации риска	Мероприятия по управлению рисками		
		Вероятность	Влияние			Наименование	Срок	Ответственный
1	Расширение функционального объема Проекта в результате возникновения новых функциональных требований к Системе, в т.ч. вызванных изменениями законодательства РФ	3	5	В ходе проекта могут возникнуть новые требования, не реализованные в текущей эксплуатируемой системе	Увеличение сроков и/или объема выполняемых работ	Минимизация риска за счет оперативной инициации Руководителем проекта запросов на изменение рамок Проекта. Требования к системе зафиксированы в Паспорте Проекта в разделе «Исключения, области, не входящие в проект». В случае возникновения новых требований их реализация должна быть осуществлена в рамках технической или инициации отдельного проекта	По мере выявления новых требований к функционалу проекта	Руководитель проекта
2	Несвоевременная доработка интегрируемых систем	4	4	При выполнении проекта возможны задержки в связи с необходимостью доработки интегрируемых систем в ЭСК	Увеличение сроков проекта в случае несвоевременной доработки интегрируемых систем	Минимизация риска за счет синхронизации планов работ, своевременная передача требований на доработку интегрируемых систем	В ходе всего проекта	Руководитель проекта
3	Риск перехода на новый интеграционный инструмент при взаимодействии с ГИС «ЖКХ».			При выполнении проекта возможны ошибки/недостатки в реализации интеграции.	Штрафные санкции, связанные с несвоевременным или неполным предоставлением информации в ГИС «ЖКХ».	Минимизация риска за счет проведения своевременных проверок работы интеграционного механизма. Разработка методик проверок, учитывающих все требования к составу информации и срокам ее предоставления	В ходе всего проекта	Руководитель проекта

№	Риск	Оценка риска		Факторы риска	Возможные последствия от реализации риска	Мероприятия по управлению рисками		
		Вероятность	Влияние			Наименование	Срок	Ответственный
4	Несвоевременная сдача работ исполнителем из-за наличия большого количества ошибок	3	3	Наличие большого количества ошибок во внедряемом решении	Увеличение сроков проекта, объема выполняемых работ и затрат	Проведение своевременных проверок работы системы. Подготовка инструкций по тестированию системы.	В ходе всего проекта	Руководитель проекта
5	Недостаточная осведомленность участников проекта	3	3	В связи с большим количеством заинтересованных лиц в рамках проекта может быть потеряна коммуникация между участниками	Увеличение сроков проекта	Еженедельные собрания с участием ключевых участников проекта. Регулярные рассылки статуса проекта всем членам проектных групп.	Еженедельно	Руководитель проекта
6	Изменение стоимости оборудования, лицензий, условий поставки, изменение валютных курсов	3	3	Возникновение дополнительных расходов по проекту в связи с изменением стоимости оборудования, лицензий, условий поставки и т.п. Неблагоприятное изменение курса рубля к иностранной валюте в результате действия внешних макроэкономических факторов	Увеличение стоимости проекта	При изменении стоимости оборудования, лицензий, условий поставки и т.п. принятие решения на основании запроса на изменение	По мере возникновения события	ЕОЛ

№		Риск	Оценка риска		Факторы риска	Возможные последствия от реализации риска	Мероприятия по управлению рисками		
			Вероятность	Влияние			Наименование	Срок	Ответственный
7	Не предоставлено оборудование для промышленного сервера	3	3	Возникновение дополнительных расходов по проекту в связи с увеличением сроков проекта	Увеличение стоимости и сроков проекта	Проведение совещаний с целью своевременного принятия решения о составе оборудования и проведения закупочных процедур	Еженедельно до устранения риска	ЕОЛ	
8	Зависимость от Подрядчика	3	3	Сложность сопровождения и развития Системы в случае внедрения уникального продукта, разработанного Подрядчиком	Увеличение сроков проекта, объема выполняемых работ и затрат	Минимизация риска за счет тщательного документирования системы.	Документация готовится в соответствии с план-графиком	Руководитель проекта	
9	Недостаток компетентного персонала у Подрядчика, уход компетентного персонала из проекта	3	2	Отсутствие опыта реализации уникального проекта, в результате возможность получения несбалансированного решения низкого качества	Увеличение сроков проекта	Дополнительный контроль Подрядчика, который должен обеспечить со своей стороны должный уровень квалификации участников проектной команды. Дополнительный контроль за счет соблюдения достаточных и необходимых требований к квалификации и опыту Подрядчика при организации проведения закупочных процедур.	В ходе всего проекта	Руководитель проекта	

№	Риск	Оценка риска		Факторы риска	Возможные последствия от реализации риска	Мероприятия по управлению рисками		
		Вероятность	Влияние			Наименование	Срок	Ответственный
10	Появление уязвимостей во вновь разрабатываемых модулях	4	4	Появление недостатков или слабых мест в модернизируемых модулях ПО из-за ошибок команды разработчика, использования уязвимых библиотек.	Реализация угроз безопасности обрабатываемой в системе информации, штрафные санкции со стороны регулятора	Соблюдение на всех этапах жизненного цикла ПО требований к ИБ: - Контроль использования разработчиком при создании ПО процесса безопасной разработки ПО. - Контроль привлечения разработчиком на всех этапах жизненного цикла проекта необходимого количества персонала с требуемой квалификацией. Проведение разработчиком анализа исходных текстов на наличие уязвимостей, корректности логики. Реализация минимального функционала ИБ в программном обеспечении.	В ходе всего проекта	Куратор, ЕОЛ

№	Риск	Оценка риска		Факторы риска	Возможные последствия от реализации риска	Мероприятия по управлению рисками		
		Вероятность	Влияние			Наименование	Срок	Ответственный
11	Затягивание корпоративных процедур	4	2	Завышенная длительность согласования документов и решений в рамках соблюдения корпоративных процедур	Увеличение сроков и бюджета проекта	1. Совместная работа над документами без необходимости дополнительного согласования между участниками проекта. 2. Определение критичного перечня документов, согласование и утверждение которых должно обязательно проходить по правилам корпоративного документооборота. 3. Определение легитимности согласования документов (исключая документы из критичного перечня) по электронной почте или протоколом совещания.	Ежемесячно	ЕОЛ

11.1. Шкалы оценки рисков

Шкала для оценки вероятности			
Вероятность наступления	Балл	Описание	Вероятность наступления, %
Крайне высокая	5	Событие точно произойдет. С этой точки зрения, на момент оценки риска является открытым вопросом (проблемой).	100%
Высокая	4	Событие скорее наступит, чем не наступит.	50-99%
Умеренная	3	Событие скорее не наступит, но вероятность наступления существенная.	25%-49%
Низкая	2	Событие скорее не наступит и вероятность наступления небольшая.	10%-24%
Крайне низкая	1	Вероятность наступления события крайне низкая.	<10%

Шкала для оценки влияния			
Влияние	Балл	Описание	
		Влияние на стоимость	Влияние на сроки
Крайне высокая	5	Реализация риска приводит к росту стоимости проекта на 10% и более	Реализация риска приводит к существенному сдвигу сроков проекта более чем на 3 месяца
Высокая	4	Реализация риска приводит к росту стоимости проекта на 7-9%	Реализация риска приводит к сдвигу сроков проекта на срок от 1 до 3 месяцев
Умеренная	3	Реализация риска приводит к росту стоимости проекта на 4-6%	Реализация риска приводит к сдвигу сроков проекта на срок от 2 недель до 1 месяца
Низкая	2	Реализация риска приводит к росту стоимости проекта на 1-3%	Реализация риска приводит к сдвигу сроков проекта на срок от 5 дней до 2 недель
Крайне низкая	1	Реализация риска приводит к росту стоимости проекта на менее чем 1%	Реализация риска приводит к сдвигу сроков проекта на срок менее 5 дней

12. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

№	Термин / Сокращение	Определение термина / сокращения
1	ЕБ ФЛ ЭЭ	Подсистема расчетов за электроэнергию с физическими лицами, идеологически и архитектурно являющаяся расширением Единого биллинга
2	ГИС ЖКХ	Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства
3	CRM	Система управления взаимоотношениями с клиентом
4	НМА	Нематериальный актив
5	ЦОД	Центр обработки данных
6	ЮЛ	Юридическое лицо
7	ФЛ	Физическое лицо
8	ПО	Программное обеспечение
9	СУБД	Система управления базами данных
10	СЗИ	Средства защиты информации
11	ЗНИ	Запрос на изменение
12	ЭСК	Энергосбытовая компания
13	ИТ	Информационные технологии
14	ИАС	Информационно-аналитическая система
15	КТ	Контрольная точка
16	НДС	Налог на добавленную стоимость
17	ЭЭ	Электрическая энергия
18	API	Application programming interface - интерфейс прикладного программирования
19	ЕИО	Единый исполнительный орган
20	ФЗ	Федеральный закон
21	ДО	Дочерние общества
22	Стоимость владения системой	Общие совокупные затраты (инвестиционные и операционные) для обеспечения функционирования системы.
23	Внедрение ПО	Процесс настройки программного обеспечения под определённые условия использования, а также обучения пользователей работе с программным продуктом.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. МАТРИЦА СОГЛАСОВАНИЯ

Документы проекта		Правление ИРАО	Куратор проекта	ЕИО от ЭСК	ЕОЛ	Заказчик проекта	Функциональный Заказчик проекта	Руководитель проекта	Руководитель проекта со стороны подрядчика
Официальные документы									
Паспорт проекта		-	У	Са	С	С	-	Д	З
Договор		-	Сэ	У	С	С	-	С	Д
Итоговый отчет о завершении проекта		-	У	Са	С	С	-	Д	З
Приказ о запуске в промышленную эксплуатацию		-	У	Са	С	-	-	Д	Д
Акты выполненных работ		-	З	У	Са	-	-	С	Д
ЗНИ по проекту, Материалы Правления		-	У	З	З	-	-	Д	-
Рабочие документы									
Техническое задание на создание Системы		-	С	-	У	-	Сэ	С	Д
Программа и методика предварительных испытаний		-	С	-	У	-	Сэ	С	Д
Протокол проведения предварительных испытаний		-	С	-	У	-	Сэ	С	Д
Руководство пользователя		-	-	-	У	-	Сэ	С	Д
Дополнительная отчетная документация согласно Договору		-	Сэ	Сэ	У	Сэ	Сэ	Сэ	Д

Легенда для раздела «Документы проекта»:

- Д** – подготавливает начальную и все последующие версии документа
- С** – согласовывает письменно
- Сэ** – согласовывает в электронной форме (по e-mail)
- Са** – согласовывает в АСУД
- У** – утверждает документ
- З** – знакомится, ознакамливается с утвержденным документом
- А** – формирует и хранит архив

Ограничения для раздела «Документы проекта»:

- Обязательно только одна У на документ.
- Должна быть хотя бы одна Д на документ
- С, Сэ, Са - может быть сколь угодно
- З - не обязательна
- Одно лицо не может исполнять роли Д и У одновременно

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. БЮДЖЕТ ПРОЕКТА

Приложение по бюджету проекта представлено в отдельном файле.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ДЕТАЛИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ В РАМКАХ ПРОЕКТА «ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ «ИННОВАЦИОННЫЙ БИЛЛИНГ. ПАЛЬМИРА»

№	Задача	Сроки
1	Базовая функциональность Этап 1.	02.08.2021
1.1.	Ведение договорной работы, в т.ч. работа с договорами энергоснабжения заключенными в письменной форме	
1.1.1	Ведение информации о жилом фонде, нежилом фонде, земельных участках и жилых строений	
1.1.2	Ведение информации о точке поставки, точке учета, приборе учета,	
1.1.3	Ведение информации об объекте обслуживания (энергообъекте), в т.ч. о статусе	
1.1.4	Ведение информации о лицевом счете, в т.ч. о статусе	
1.2	Работа с показаниями прибора учета, загрузка показаний из различных источников.	
1.3	Ведение информации о клиентах и ведение льгот	
1.4.	Ведение нормативно-справочной информации.	
1.5	Расчет начислений по услуге для абонентов ФЛ, проживающих в отдельных квартирах или индивидуальных жилых домах	
1.6	Перерасчет начислений по услуге	
1.7	Сбор, обработка и распределение платежей (без интеграции с платежными системами);	
1.8	Формирование выгрузок для формирования счетов (ПД, ОПД, ЕПД) и счетов.	
2	Базовая функциональность. Этап 2.	01.10.2021
2.1	Расчет начислений для абонентов коммунальных квартир, в т.ч. коммунальных квартир на раздельном учете, абонентов общежитий.	
2.2	Расчет начислений для абонентов, приравненных к населению (гаражи, СНТ)	
2.3.	Расчет начислений для абонентов-льготников	
2.4.	Расчет начислений для абонентов АИИС КУЭ ПУМА	
2.5	Формирование данных для счетов, ЕПД, ОПД и счетов для указанных категорий абонентов	

№	Задача	Сроки
2.6	Ведение информации по начислениям и оплатам коммерческих услуг для всех категорий абонентов.	
2.7	Работа с платежами после распределения (возвраты, переброски, перераспределение платежей)	
2.8	Расчет пени для всех категорий абонентов перерасчет пени в связи с перерасчетом начислений, отражение пени в счетах	
2.9	Расчет и перерасчет ОДН, отражение начислений за ОДН в счетах	
2.10.	Работа с расчетными схемами. Включение/исключение абонентов в расчетную схему, учет в расчетах изменений расчетных схем.	
3	Базовая функциональность. Этап 3.	30.11.2021
3.1	Формирование и ведение: <ul style="list-style-type: none"> – актов безучетного потребления; – перерывов предоставления услуги; – некачественного предоставления услуг; – недопуска к проверке/поверке, замене ПУ; 	
3.2	Работа с ДЗ (в части корректности расчетов): <ul style="list-style-type: none"> – формирование и ведение данных о мероприятиях по информированию клиента о наличии ДЗ; – по ограничению/приостановлению коммунальной услуги – Списания ДЗ 	
3.3	Формирование оперативных отчетов	
3.4	Интеграция со смежными системами	
3.5	Линейная работа в объеме учета данных по средствам измерений	
3.6	ПИР	

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

ДЕТАЛИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ CRM ФЛ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ В РАМКАХ ПРОЕКТА «ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ «ИННОВАЦИОННЫЙ БИЛЛИНГ. ПАЛЬМИРА»

№	Задача	Сроки
1	Этап 1. Развитие функциональности CRM для работы с ФЛ	02.08.2021
1.1	Расширение записи о клиенте, соответствующей требованиям ЧБ, ведение контактной информации	
1.2	Заложение признаков для ведения сегментации клиентов	
1.3	Расширение функциональности ведения обращений клиентов, адаптация ЕКТО	
1.4	Определение основного перечня услуг, предоставляемых в CRM, с многоуровневым сценарием обработки	
1.5	Заведение ролей пользователей и подразделений.	
1.6	Определение данных, передаваемых/получаемых в/из биллинг в рамках обработки услуги	
1.7	Определение данных передаваемых/получаемых в/из ЛКК	
1.8	Реализация двусторонней интеграции с ЛКК	
2	Этап 2. Реализация коммуникационного модуля, модуля продаж	01.10.2021
2.1	Коммуникационный модуль:	
2.1.2	Реализация взаимодействия с клиентской базой в части получения данных о клиентах, в т.ч. с учетом сегментации клиентов	
2.1.3	Интеграция с рассылочными сервисами для направления информационных сообщения/писем в адрес клиента, хранение результатов рассылок	
2.1.4	Интеграция с IVR для взаимодействия с клиентами посредством обзвонів, хранение результатов обзвонів.	
2.1.5	Массовая отправка уведомлений об ограничении/финансовых документов/рассылок о наступлении срока оплаты/выставлении ПД/о наличии задолженности с электронной почты предприятия	
2.2	Модуль продаж	
2.2.1	Формирование требований к модулю продаж.	
2.2.2	Формирование каталога платных услуг	
2.2.3	формирование требований на формирование счетов ДПС	

№	Задача	Сроки
2.2.4	Реализация модуля продаж	
3	Этап 3. Реализация отчетной системы	30.11.2021
3.1	Определение первичного перечня отчетности	
3.2	Формирование требований к отчетам	
3.3	Разработка отчетов	
3.4	Локальная база знаний проекта CRM	
3.5	Наполнение базы знаний сотрудниками с соответствующими правами (разработчик и ЦМ)	
3.6	<p>Автоматическое информирование сотрудников при наступлении определенных событий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Получение электронных писем - уведомлений о назначенных заданиях/поступивших обращениях, <p>Получение новостей:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Просмотр новостей, <p>Получение заданий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Просмотр очереди и количества назначенных заданий, • Получение заданий. 	