ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА ПО ИПКВ ИТ  
«Приобретение лицензий объединенного контактного центра»

**15.01.0399**

1. ОПИСАНИЕ ИПКВ ИТ

1.1. Объект вложения средств

АО «Петербургская сбытовая компания». Приобретаемые лицензии будут являться новыми НМА.

1.2. Предпосылки/необходимость реализации ИПКВ ИТ

Во исполнение п. 2.3 Протокола заседания Рабочей группы по реализации инициатив стратегии развития розничного бизнеса 2020-2025гг. от 29.06.2021 №МА/ОД/8 и корпоративного письма Блока розничного бизнеса от 08.08.2022 №ИН/КП/ОД/103 необходимо приобрести набор лицензий на программное обеспечение для обеспечения перехода АО «ПСК» на работу в составе объединенного контактного центра (ОКЦ) Группы ПАО Интер РАО.

Первый этап приобретения лицензий запланирован на 2023 год, данный проект является расширением.

1.3. Цель ИПКВ ИТ

Цель приобретения – обеспечение единых стандартов обслуживания клиентов в рамках функционирования ОКЦ.

* + 1. **Ожидаемые результаты ИПКВ**

Не требуется.

* + 1. **Критерии успешной реализации ИПКВ**

Не требуется.

* 1. **Технические решения ИПКВ ИТ**

Планируется приобрести дополнительные лицензии Smart Logger (Центр речевых технологий), Naumen Contact Center и Naumen KMS для рабочих мест ОКЦ для обслуживания клиентов и для автоматизации работы с клиентами (речевая аналитика, робот-коллектор (АДСИН), виртуальный консультант (чат-бот), ведение базы знаний, Эрудит).

| **№ п/п** | **Наименование лицензий** | **Страна происхождения** | **Срок действия лицензий** | **Кол-во**  **лицензий** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | LCNCC7\_CONNECTION\_03 | Россия | Бессрочно | 17 |
| 2 | LCNCC7\_IVR\_03 | Россия | Бессрочно | 2 |
| 3 | LCNCC7\_MRCP\_ASR\_03 | Россия | Бессрочно | 8 |
| 4 | LCNCC7\_MRCP\_TTS\_03 | Россия | Бессрочно | 8 |
| 5 | LCNCC7\_SUPERVISOR\_03 | Россия | Бессрочно | 2 |
| 6 | LCNCC7\_OPERATOR\_03 | Россия | Бессрочно | 9 |
| 7 | LCNCC7\_OPERATOR\_VOICE\_REC\_03 | Россия | Бессрочно | 9 |
| 8 | LCNCC7\_SCRIPTING\_03 | Россия | Бессрочно | 9 |
| 9 | LCNCC7\_AGENT\_ IM\_03 | Россия | Бессрочно | 2 |
| 10 | LCNCC7\_AGENT\_EMAIL\_SMS\_03 | Россия | Бессрочно | 32 |
| 11 | LCNCC7\_BOT\_AI | Россия | Бессрочно | 10 |
| 12 | LCNCC7\_BOT\_AI\_SOLO | Россия | Бессрочно | 1 |
| 13 | LCNCC7\_IVR\_ OUTBOUND\_03 | Россия | Бессрочно | 6 |
| 14 | LCNCC7\_OUTBOUND\_AMD\_03 | Россия | Бессрочно | 5 |
| 15 | VoiceKey\_ASR\_Engine v4.x | Россия | Бессрочно | 8 |
| 16 | VoiceKey\_TTS\_Engine v4.x | Россия | Бессрочно | 8 |
| 17 | SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat | Россия | Бессрочно | 9 |
| 18 | SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat | Россия | Бессрочно | 9 |
| 19 | SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat | Россия | Бессрочно | 9 |
| 20 | SL v.9.x Quality Management License, per 1 seat | Россия | Бессрочно | 9 |
| 21 | SL v.9.x Automated QM License, per 1 seat | Россия | Бессрочно | 9 |
| 22 | SL v.9.x Transcriber License, per 1 seat | Россия | Бессрочно | 9 |
| 23 | SL v.9.x Advanced Speech Analytics License, per 1 seat | Россия | Бессрочно | 9 |
| 24 | SL v.9.x Automated QM Keywords Detection License, acoustic search, per 1 seat | Россия | Бессрочно | 9 |
| 25 | SL v.9.X Automated QM Keywords Detection License, Indexed search, per 1 seat | Россия | Бессрочно | 9 |

Также из операционных затрат приобретаются коды активации AudioCodes SBC.

* 1. **Дополнительная информация**

Данный ИПКВ не включен в стратегические документы компании.

1. **ОБЪЕМ, СРОКИ И ЗАТРАТЫ ИПКВ ИТ**

Проект осваивается, вводится в эксплуатацию финансируется в 1 квартале 2024 г.

Стоимость лицензий определена на основании коммерческого предложения ООО «Бизкомм». При расчёте стоимости ЕСУ не применялись, поскольку предложение выдано из расчета поставки в 2024 году.

Передача права на использование отечественного ПО НДС не облагается.

Общая стоимость инвестиционной составляющей проекта на 2024 год: 4 893,52 НДС не облагается.

Таблица 3  
Форма 2  
Единица измерения: тыс. руб. без НДС

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Статья затрат** | **Кол-во, шт.** | **Цена за единицу** | **Стоимость** | **Затраты за жизненный цикл** | | | | | |
|
| **2024 г.** | **2025 г.** | **2026 г.** | **2027 г.** | **2028 г.** | **Итого за период 2024-2028 гг.** |
| **1. Затраты, относящиеся на инвестиционную деятельность** | | | | | | | | | | |
| 1.1 | LCNCC7\_CONNECTION\_03 | 17 | 2,41 | 40,91 | 40,91 |  |  |  |  | **40,91** |
| 1.2 | LCNCC7\_IVR\_03 | 2 | 2,41 | 4,81 | 4,81 |  |  |  |  | **4,81** |
| 1.3 | LCNCC7\_MRCP\_ASR\_03 | 8 | 5,16 | 41,25 | 41,25 |  |  |  |  | **41,25** |
| 1.4 | LCNCC7\_MRCP\_TTS\_03 | 8 | 5,16 | 41,25 | 41,25 |  |  |  |  | **41,25** |
| 1.5 | LCNCC7\_SUPERVISOR\_03 | 2 | 103,13 | 206,25 | 206,25 |  |  |  |  | **206,25** |
| 1.6 | LCNCC7\_OPERATOR\_03 | 9 | 41,25 | 371,25 | 371,25 |  |  |  |  | **371,25** |
| 1.7 | LCNCC7\_OPERATOR\_VOICE\_REC\_03 | 9 | 5,50 | 49,50 | 49,50 |  |  |  |  | **49,50** |
| 1.8 | LCNCC7\_SCRIPTING\_03 | 9 | 22,69 | 204,19 | 204,19 |  |  |  |  | **204,19** |
| 1.9 | LCNCC7\_AGENT\_ IM\_03 | 2 | 10,31 | 20,63 | 20,63 |  |  |  |  | **20,63** |
| 1.10 | LCNCC7\_AGENT\_EMAIL\_SMS\_03 | 32 | 11,60 | 371,20 | 371,20 |  |  |  |  | **371,20** |
| 1.11 | LCNCC7\_BOT\_AI | 10 | 150,00 | 1 500,00 | 1 500,00 |  |  |  |  | **1 500,00** |
| 1.12 | LCNCC7\_BOT\_AI\_SOLO | 1 | 30,00 | 30,00 | 30,00 |  |  |  |  | **30,00** |
| 1.13 | LCNCC7\_IVR\_ OUTBOUND\_03 | 6 | 4,47 | 26,81 | 26,81 |  |  |  |  | **26,81** |
| 1.14 | LCNCC7\_OUTBOUND\_AMD\_03 | 5 | 2,41 | 12,03 | 12,03 |  |  |  |  | **12,03** |
| 1.15 | VoiceKey\_ASR\_Engine v4.x | 8 | 61,07 | 488,59 | 488,59 |  |  |  |  | **488,59** |
| 1.16 | VoiceKey\_TTS\_Engine v4.x | 8 | 46,98 | 375,84 | 375,84 |  |  |  |  | **375,84** |
| 1.17 | SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat | 9 | 16,65 | 149,87 | 149,87 |  |  |  |  | **149,87** |
| 1.18 | SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat | 9 | 3,33 | 29,97 | 29,97 |  |  |  |  | **29,97** |
| 1.19 | SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat | 9 | 6,66 | 59,95 | 59,95 |  |  |  |  | **59,95** |
| 1.20 | SL v.9.x Quality Management License, per 1 seat | 9 | 9,99 | 89,92 | 89,92 |  |  |  |  | **89,92** |
| 1.21 | SL v.9.x Automated QM License, per 1 seat | 9 | 7,99 | 71,94 | 71,94 |  |  |  |  | **71,94** |
| 1.22 | SL v.9.x Transcriber License, per 1 seat | 9 | 13,32 | 119,89 | 119,89 |  |  |  |  | **119,89** |
| 1.23 | SL v.9.x Advanced Speech Analytics License, per 1 seat | 9 | 39,96 | 359,68 | 359,68 |  |  |  |  | **359,68** |
| 1.24 | SL v.9.x Automated QM Keywords Detection License, acoustic search, per 1 seat | 9 | 12,66 | 113,90 | 113,90 |  |  |  |  | **113,90** |
| 1.25 | SL v.9.X Automated QM Keywords Detection License, Indexed search, per 1 seat | 9 | 12,66 | 113,90 | 113,90 |  |  |  |  | **113,90** |
|  | **ИТОГО:** | | | **4 893,52** | **4 893,52** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **4 893,52** |
| **2. Затраты, относящиеся на операционную деятельность** | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Код активации AudioCodes SBC session license upgrade for 10 sessions | 2 | 84,56 | 169,12 | 169,12 |  |  |  |  | 169,12 |
| 2.2 | Код активации AudioCodes SBC\_S78 session license upgrade for 10 sessions | 2 | 12,32 | 24,64 | 24,64 |  |  |  |  | 24,64 |
|  | **ИТОГО:** | | | **193,76** | **193,76** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **193,76** |
|  | **ИТОГО ПО ПРОЕКТУ:** | | | **5 087,28** | **5 087,28** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **5 087,28** |

Таблица 3  
Форма 2  
Единица измерения: тыс. руб. с НДС

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Статья затрат** | **Кол-во, шт.** | **Цена за единицу** | **Стоимость** | **Затраты за жизненный цикл** | | | | | |
|
| **2024 г.** | **2025 г.** | **2026 г.** | **2027 г.** | **2028 г.** | **Итого за период 2024-2028 гг.** |
| **1. Затраты, относящиеся на инвестиционную деятельность** | | | | | | | | | | |
| 1.1 | LCNCC7\_CONNECTION\_03 | 17 | 2,41 | 40,91 | 40,91 |  |  |  |  | **40,91** |
| 1.2 | LCNCC7\_IVR\_03 | 2 | 2,41 | 4,81 | 4,81 |  |  |  |  | **4,81** |
| 1.3 | LCNCC7\_MRCP\_ASR\_03 | 8 | 5,16 | 41,25 | 41,25 |  |  |  |  | **41,25** |
| 1.4 | LCNCC7\_MRCP\_TTS\_03 | 8 | 5,16 | 41,25 | 41,25 |  |  |  |  | **41,25** |
| 1.5 | LCNCC7\_SUPERVISOR\_03 | 2 | 103,13 | 206,25 | 206,25 |  |  |  |  | **206,25** |
| 1.6 | LCNCC7\_OPERATOR\_03 | 9 | 41,25 | 371,25 | 371,25 |  |  |  |  | **371,25** |
| 1.7 | LCNCC7\_OPERATOR\_VOICE\_REC\_03 | 9 | 5,50 | 49,50 | 49,50 |  |  |  |  | **49,50** |
| 1.8 | LCNCC7\_SCRIPTING\_03 | 9 | 22,69 | 204,19 | 204,19 |  |  |  |  | **204,19** |
| 1.9 | LCNCC7\_AGENT\_ IM\_03 | 2 | 10,31 | 20,63 | 20,63 |  |  |  |  | **20,63** |
| 1.10 | LCNCC7\_AGENT\_EMAIL\_SMS\_03 | 32 | 11,60 | 371,20 | 371,20 |  |  |  |  | **371,20** |
| 1.11 | LCNCC7\_BOT\_AI | 10 | 150,00 | 1 500,00 | 1 500,00 |  |  |  |  | **1 500,00** |
| 1.12 | LCNCC7\_BOT\_AI\_SOLO | 1 | 30,00 | 30,00 | 30,00 |  |  |  |  | **30,00** |
| 1.13 | LCNCC7\_IVR\_ OUTBOUND\_03 | 6 | 4,47 | 26,81 | 26,81 |  |  |  |  | **26,81** |
| 1.14 | LCNCC7\_OUTBOUND\_AMD\_03 | 5 | 2,41 | 12,03 | 12,03 |  |  |  |  | **12,03** |
| 1.15 | VoiceKey\_ASR\_Engine v4.x | 8 | 61,07 | 488,59 | 488,59 |  |  |  |  | **488,59** |
| 1.16 | VoiceKey\_TTS\_Engine v4.x | 8 | 46,98 | 375,84 | 375,84 |  |  |  |  | **375,84** |
| 1.17 | SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat | 9 | 16,65 | 149,87 | 149,87 |  |  |  |  | **149,87** |
| 1.18 | SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat | 9 | 3,33 | 29,97 | 29,97 |  |  |  |  | **29,97** |
| 1.19 | SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat | 9 | 6,66 | 59,95 | 59,95 |  |  |  |  | **59,95** |
| 1.20 | SL v.9.x Quality Management License, per 1 seat | 9 | 9,99 | 89,92 | 89,92 |  |  |  |  | **89,92** |
| 1.21 | SL v.9.x Automated QM License, per 1 seat | 9 | 7,99 | 71,94 | 71,94 |  |  |  |  | **71,94** |
| 1.22 | SL v.9.x Transcriber License, per 1 seat | 9 | 13,32 | 119,89 | 119,89 |  |  |  |  | **119,89** |
| 1.23 | SL v.9.x Advanced Speech Analytics License, per 1 seat | 9 | 39,96 | 359,68 | 359,68 |  |  |  |  | **359,68** |
| 1.24 | SL v.9.x Automated QM Keywords Detection License, acoustic search, per 1 seat | 9 | 12,66 | 113,90 | 113,90 |  |  |  |  | **113,90** |
| 1.25 | SL v.9.X Automated QM Keywords Detection License, Indexed search, per 1 seat | 9 | 12,66 | 113,90 | 113,90 |  |  |  |  | **113,90** |
|  | **ИТОГО:** | | | **4 893,52** | **4 893,52** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **4 893,52** |
| **2. Затраты, относящиеся на операционную деятельность** | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Код активации AudioCodes SBC session license upgrade for 10 sessions | 2 | 101,47 | 202,94 | 202,94 |  |  |  |  | 202,94 |
| 2.2 | Код активации AudioCodes SBC\_S78 session license upgrade for 10 sessions | 2 | 14,78 | 29,57 | 29,57 |  |  |  |  | 29,57 |
|  | **ИТОГО:** | | | **232,51** | **232,51** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **232,51** |
|  | **ИТОГО ПО ПРОЕКТУ:** | | | **5 126,03** | **5 126,03** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **5 126,03** |

1. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА ИПКВ ИТ

Куратор ИПКВ:

Заместитель генерального директора по информационным технологиям АО ПСК  
Белокуров Михаил Иванович, email: belokurov\_mi@pesc.ru

Единое ответственное лицо ИПКВ:

Заместитель генерального директора по информационным технологиям АО ПСК

Белокуров Михаил Иванович, email: belokurov\_mi@pesc.ru

Инициатор ИПКВ:

Начальник отдела контроллинга и управления активами АО ПСК

Карлов Владислав Владимирович, email: karlov\_vv@pesc.ru тел. 57300

4. РИСКИ РЕАЛИЗАЦИИ ИПКВ ИТ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Риск | Описание | Вероятность | Влияние | Стратегия и мероприятия по управлению рисками | Документы и форма фиксации ответственности за риски |
| 1 | Ценовой | Рост цен вследствие инфляции | Н | В | Минимизация | Договор |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Генеральный директор | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | С.Н. Кропачев |
|  |  |  |
| Начальник управления аналитического  сопровождения отчетности | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Ю.А. Бугрова |
|  |  |  |
| Заместитель генерального директора по информационным технологиям | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | М.И. Белокуров |
|  |  |  |
| Начальник отдела контроллинга и управления активами | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | В.В. Карлов |