

Общество с ограниченной ответственностью «Стек-ИТ»
Общество с ограниченной ответственностью Компания «Стек»

ПРОГРАММА ДЛЯ ЭВМ
Прикладной программный комплекс «Стек-PCO»
(ПК «Стек-PCO»)

Описание функциональных характеристик экземпляра программного обеспечения

© Общество с ограниченной ответственностью «Стек-ИТ», 2024 год
© Общество с ограниченной ответственностью Компания «Стек», 2024 год

2024 г.

Оглавление

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Функциональные требования | 3 |
| 1.1. | Назначение и область применения | 3 |
| 1.2. | Возможности системы | 6 |
| 1.2.1 | Программа “Расчеты с абонентами - физическими лицами” | 6 |
| 1.2.2 | Программа “Расчеты с абонентами - юридическими лицами” | 8 |
| 1.2.3 | Программа “Расчеты ПДК и НВС по отборам проб” | 9 |
| 1.2.4 | Программа “Работа с должниками - физическими лицами” | 9 |
| 1.2.5 | Программа “Работа с должниками - юридическими лицами” | 10 |
| 1.2.6 | Программа “Управление заявками и работами” | 11 |
| 1.2.7 | Программа “Контакт-центр” | 11 |
| 1.2.8 | Программа “Коммуникации” | 12 |
| 1.2.9 | Программа “Касса” | 14 |

1. Функциональные требования

1.1. Назначение и область применения

Комплекс программ «Стек-PCO» предназначен для автоматизации деятельности ресурсоснабжающей организации в части расчетов с физическими и юридическими лицами за потребленные коммунальные услуги, а также для автоматизации деятельности, связанной с контролем и учетом транспорта, расхода и потерь ресурсов.

ПК «Стек-PCO» обеспечивает:

1.1.1. Автоматизацию работы по расчетам за коммунальные услуги с потребителями – физическими лицами:

1.1.1.1. создание и ведение базы данных собственников и нанимателей жилых помещений;

1.1.1.2. расчет стоимости коммунальных услуг по нормативам потребления услуг и по фактическому потреблению услуг, согласно показаниям приборов учета;

1.1.1.3. расчет величины мер социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством;

1.1.1.4. формирование и печать платежных документов за отчетный месяц, и предыдущие расчетные периоды;

1.1.1.5. учет оплаты по видам услуг и периодам оплаты из различных источников, в том числе путем зачета сумм;

1.1.1.6. ведение дебетового и кредитового сальдо в разрезе услуг по лицевым счетам собственников и нанимателей жилых помещений;

1.1.1.7. работу с индивидуальными, коллективными (общедомовыми) и общими (квартирными) приборами учета;

1.1.1.8. формирование отчетов по лицевым счетам, по домам и сводных отчетов по управляющей компании, поставщику услуг;

1.1.1.9. формирование отчетов по мерам социальной поддержки, сальдо, начислениям и оплате.

1.1.2. Автоматизацию работы с должниками – физическими лицами:

1.1.2.1. выборка должников по разным параметрам;

1.1.2.2. формирование и ведение дел о взыскании задолженности по лицевым счетам;

1.1.2.3. формирование необходимых комплектов документов для досудебной и судебной работы;

1.1.2.4. работа с графиками погашения задолженности;

1.1.2.5. формирование сводной отчетности по работе юридического отдела;

1.1.2.6. расчет пени за просрочку платежа;

1.1.2.7. формирование отчетов по пени, сальдо, начислениям и оплате.

1.1.3. Автоматизацию работы с потребителями – юридическими лицами:

1.1.3.1. создание и ведение базы данных потребителей (справочник организаций с привязкой характеристик для выгрузки отчетов в разрезе признаков);

1.1.3.2. создание и ведение базы данных объектов учета, связанных с адресом и структурой сети, обладающих набором характеристик, необходимых для расчета;

1.1.3.3. создание и ведение базы данных многоквартирных домов с возможностью привязки отдельных признаков: форма управления МКД, управляющая организация и других характеристик МКД;

1.1.3.4. расчет фактически потребленного объема по договору и приборам учета;

1.1.3.5. проведение перерасчетов (корректировок) объемов потребленной энергии потребителям; Выполнение перерасчетов объемов потребления энергии по различным основаниям: перерасчет с расчетных методов на начисления по показаниям приборов учета, перерасчет фиксировано начисленных величин и т.д. с фиксацией даты, исполнителя и источника внесенной информации, которая вызвала необходимость проведения перерасчета и иных оснований, определенных настоящим ТЗ;

1.1.3.6. формирование первичных учетных документов (счетов – фактур, актов выполненных работ, счетов), определенных действующим законодательством РФ и настоящим ТЗ;

1.1.3.7. электронный документооборот первичными документами с контрагентами;

1.1.3.8. формирование и учет платежных документов по выставленным счетам – фактурам (приходные кассовые ордера, входящие платежные поручения, банковские выписки);

1.1.3.9. формирование отчетности.

1.1.4. Автоматизацию работы с должниками – юридическими лицами:

1.1.4.1. ведение дел о взыскании задолженности;

1.1.4.2. отслеживание состояния дела по следующим фазам делопроизводства (Исковое заявление, Судебный приказ, Исполнительное производство и т.п.).

1.1.5. Автоматизацию расчетов ПДК и НВС по отборам проб:

1.1.5.1. ведение структуры сети водоотведения;

1.1.5.2. хранение данных декларации о составе и свойствах сточных вод;

1.1.5.3. внесение Актов отбора проб, актов запрещенного сброса, результатов отбора проб;

1.1.5.4. выполнение расчета по результатам отбора проб;

1.1.5.5. формирование программы контроля на календарный год, печатных форм актов отбора проб;

1.1.5.6. возможность ведения общей базы данных с программами «Расчеты с абонентами - юридическими лицами» комплекса программ «Стек-PCO».

1.1.6. Автоматизацию управления заявками и работами:

1.1.6.1. регистрация заявок от абонентов - физических и юридических лиц (вручную или через программу “Контакт-центр”);

1.1.6.2. маршрутизация заявок по заранее настроенным фазам;

1.1.6.3. осуществление оценки и расчета стоимости услуг;

1.1.6.4. формирование аналитической отчетности по заявкам.

1.1.7. Автоматизацию деятельности Контакт-Центра:

1.1.7.1. создание обращений из различных источников;

1.1.7.2. обработка и учет обращений от физических и юридических лиц;

1.1.7.3. контроль за выполнением обращений;

1.1.7.4. ведение внутренней базы знаний (производственный календарь, регистрация событий, хранение внутренних документов);

1.1.7.5. проведение оценки качества обслуживания клиентов: формирование опросов, получение аналитики по результатам прохождения опросов;

1.1.7.6. ведение электронной записи на прием;

1.1.7.7. формирование аналитической отчетности по обращениям.

1.1.8. Автоматизацию кассовой деятельности по приему платежей:

1.1.8.1. прием и учет платежей от потребителей – физических и юридических лиц за услуги Заказчика;

1.1.8.2. прием и учет платежей за услуги сторонних организаций;

1.1.8.3. интеграция с периферийным оборудованием (сканеры штрих – кода, фискальные регистраторы);

1.1.8.4. автоматизация кассового учета (процессы инкассации, кассовых отчетов, ведение кассовой книги).

1.1.9. Автоматизацию деятельности коммуникации:

1.1.9.1. ведение иерархической структуры сети;

1.1.9.2. хранение и учет справочной информации;

1.1.9.3. учет и контроль подключений/переключений;

1.1.9.4. расчеты объемов фактического потребления, расчет потерь в сетях;

1.1.9.5. формирование отчетности.

1.1.10. Автоматизацию сервисных функций

1.1.10.1. личные кабинеты потребителей – физических и юридических лиц;

1.1.10.2. мобильное приложение потребителей – физических лиц.

1.2. Возможности системы

1.2.1 Программа «Расчеты с абонентами - физическими лицами»

Программа «Расчеты с абонентами – физическими лицами» обладает следующими функциональными возможностями:

1.2.1.1. Ведение базы лицевых счетов абонентов – физических лиц:

- хранение характеристик лицевых счетов, необходимых для расчета и отчетов (число зарегистрированных, комнат и пр.) с историей изменения данных;

- пакетное создание лицевых счетов (быстрый ввод фонда);

- возможность поиска лицевых счетов по различным критериям (номер лицевого, адрес, ФИО собственника, заводской номер прибора учета, кадастровый номер строения, номер единого лицевого счета в ГИС ЖКХ (ЕЛС), контактные данные, номер исполнительного листа);

- возможность создания дополнительных параметров, неограниченного количества и содержания, для использования их в расчетно-отчетной части;

1.2.1.2. Детальная финансовая информация:

- расчет отгрузки, как в денежном, так и в натуральном выражении;

- выполнение автоматических перерасчетов по измененным данным за прошлые периоды, рассчитываемые в «Стек-PCO»;

- выполнение ручных перерасчетов;

- ведение отдельного дебетового и кредитового сальдо по услугам в разрезе лицевых счетов, поставщиков, услуг;

- автоматическое начисление пени с учетом изменения ставок и различных сроков отсрочки (с возможностью ручного определения необходимости начисления пени);

1.2.1.3. Возможность использования различных датозависимых методик расчета любой сложности:

- по утвержденным нормативам;
- по индивидуальным ПУ;
- по общеквартирным ПУ (один прибор учета на несколько финансовых лицевого счетов);
- по ОДПУ;
- по замещающим объемам при отсутствии показаний;
- по среднему в случае снятия/замены прибора учета;
- снятие (перерасчет) за некачественно предоставляемые услуги по заданной группе лицевых счетов, домов, объединенных различными критериями;
- расчет начислений с любой даты произвольных переменных параметров (проживающие, площади, льготы, тарифы, документы на собственность, приборы учета).

1.2.1.4. Многофункциональная работа с индивидуальными приборами учета:

- ведение приборов учета с полным набором их характеристик (разрядность, тарифность, пломбировка, дата поверки и т. д.);
- многоуровневая система контроля ввода показаний счетчиков (разрядность, тарифность, переход через 0, превышение предельного расхода и др.);
- контроль даты поверки и переход на расчет по среднемесячному потреблению и нормативу в случаях, обусловленных законодательством РФ;
- механизмы массового ввода показаний по ИПУ, ОКПУ и ОДПУ;
- загрузка показаний через файлы электронного обмена установленного формата.

1.2.1.5. Система приема платежей:

- ввод платежа общей суммой или по конкретной услуге;
- возможность указания периода оплаты;
- возможность ввода платежей сканером с использованием штрих-кода;
- возможность ведения учета платежей по источникам поступления;
- возможность загрузки платежей через файлы электронного обмена установленного формата.

1.2.1.6. Система обмена со сторонними информационными системами:

- прием данных из любых источников;
- обработка проблемных платежей и показаний (платежей, содержащих ошибку, которая не дает однозначно внести данные в систему);
- передача данных в органы социальной защиты населения (обмен информацией, необходимой для расчета льгот) по установленному формату;

1.2.1.7. Мастер закрытия месяца с настраиваемым набором правил, позволяющий исключить ошибки и некорректные данные.

1.2.2 Программа “Расчеты с абонентами - юридическими лицами”

Программа «Расчеты с абонентами – юридическими лицами» обладает следующими функциональными возможностями:

1.2.2.1. Учет в системе договоров с необходимым набором параметров:

- учет в системе точек учета, связанных с договорами и адресной частью, обладающих набором параметров, необходимых для расчетов, формирования отчетов и иного функционала;

- поиск договоров и объектов учета по различному набору параметров;

- прикрепление к карточке договора с потребителем сканов любых документов (договоров, дополнительных соглашений, учредительных документов, документов, подтверждающих технологическое присоединение);

- хранение и выбор информации о потребителе юридическом лице по договору.

1.2.2.2. Расчет различных схем потребителей:

- расчет по индивидуальным приборам учета;

- расчет бесприборного потребления;

- реализация схем расчета субабонентов.

1.2.2.3. Многофункциональная работа с индивидуальными приборами учета:

- ведение приборов учета с полным набором их характеристик (разрядность, тарифность, пломбировка, дата поверки и т.д.), объединение приборов учета одинакового ресурса в узлы учета;

- многоуровневая система контроля ввода показаний приборов учета (разрядность, переход через 0, коэффициент трансформации).

1.2.2.4. Ведение сальдо договора по документам;

1.2.2.5. Выполнение автоматических перерасчетов за расчетные периоды, рассчитанные в комплексе программ «Стек-PCO», в том числе выполнение отложенных перерасчетов;

1.2.2.6. Ведение графиков выставления счетов по договорам с возможностью применять к договору индивидуальный или использовать общий график;

1.2.2.7. Определение задолженности по различным критериям: задолженность по графикам выставления счетов, задолженность по периоду долга, задолженность по типу (мораторная, реструктурированная и пр.);

1.2.2.8. Учет предоплаты по договору. Авансовое, промежуточное выставление счетов;

1.2.2.9. Формирование первичных учетных документов (исходящих счетов, счетов-фактур, актов выполненных работ и т.п.);

1.2.2.10. Ввод платежных документов с возможностью оплаты конкретного счета (приходные кассовые ордера, входящие платежные поручения);

1.2.2.11. Автоматическое формирование книги продаж, книги покупок, дополнительных листов к книгам, построение журнала учета выставленных счетов-фактур;

1.2.2.12. Выполнение перевода платежа, возврата денежных средств, сторнирование реализации, списание дебета, кредита, перевод дебета, кредита;

1.2.2.13. Получение сводных отчетов.

1.2.3 Программа “Расчеты ПДК и НДС по отборам проб”

Программа «Расчеты ПДК и НДС по отборам проб» должна обладать следующими функциональными возможностями:

1.2.3.1. Ведение структуры сети водоотведения;

1.2.3.2. Хранение данных декларации о составе и свойствах сточных вод;

1.2.3.3. Внесение Актов отбора проб с возможностью выбора аккредитованной лаборатории, термометра и метода отбора;

1.2.3.4. Внесение и расчет актов запрещенного сброса;

1.2.3.5. Внесение результатов отбора проб и выполнение расчета по результатам отбора проб;

1.2.3.6. Формирование программы контроля на календарный год;

1.2.3.7. Формирование печатных форм актов отбора проб и выписки из журнала контроля;

1.2.3.8. Получение сводных отчетов;

1.2.3.9. Возможность ведения общей базы данных с программами «Расчеты с абонентами - юридическими лицами» комплекса программ «Стек-PCO».

1.2.4 Программа “Работа с должниками - физическими лицами”

Программа «Работа с должниками – физическими лицами» обладает следующими функциональными возможностями:

1.2.4.1. выборка должников по следующим критериям: количество месяцев долга и сумма долга;

1.2.4.2. ведение подробных персональных дел по должникам;

- 1.2.4.3. подробная характеристика дел, находящихся на фазах судебного и исполнительного производства;
- 1.2.4.4. отслеживание состояний дел по фазам;
- 1.2.4.5. автоматический контроль поступления оплаты (погашения долга);
- 1.2.4.6. печать сводных и аналитических отчетов по выборке дел, находящихся на той или иной фазе;
- 1.2.4.7. предоставление отсрочек и контроль графика погашения долгов;
- 1.2.4.8. расчет пеней за просрочку согласно ст. 155 ЖК РФ;
- 1.2.4.9. расчет госпошлины согласно ст. 333.19 НК РФ;
- 1.2.4.10. возможность начисления абоненту сумм за судебные издержки и штрафные санкции за несвоевременную оплату;
- 1.2.4.11. печать комплекта документов, в частности выписка из лицевого в суд, исковое заявление, заявление о вынесении судебного приказа;
- 1.2.4.12. отслеживание состояний реестров должников;
- 1.2.4.13. возможность ведения общей базы данных с программами «Расчеты с абонентами - физическими лицами» комплекса программ «Стек-PCO».

1.2.5 Программа “Работа с должниками - юридическими лицами”

Программа «Работа с должниками – юридическими лицами» обладает следующими функциональными возможностями:

- 1.2.5.1. Отбор должников;
- 1.2.5.2. Подготовка и рассылка уведомлений о задолженности;
- 1.2.5.3. Подробная характеристика дел, находящихся на фазах досудебной работы, судебного и исполнительного производства, отдела ограничений;
- 1.2.5.4. Отслеживание состояний дел по отдельным фазам;
- 1.2.5.5. Автоматический контроль поступления оплаты (погашения долга);
- 1.2.5.6. Печать сводных и аналитических отчетов по выборке дел, находящихся на той или иной фазе;
- 1.2.5.7. Печать комплекта документов, в частности расчет пеней/процентов, исковое заявление, заявление о выдаче судебного приказа;
- 1.2.5.8. Заключение с потребителем соглашения о реструктуризации задолженности;
- 1.2.5.9. Расчет пеней для пользователей коммунальными услугами согласно ФЗ № 307, п. 14 ст. 155 ЖК РФ, расчет процентов за пользование чужими денежными средствами согласно ст. 395 ГК РФ для пользователей услуг, расчет процентов по денежному обязательству согласно ст. 317.1 ГК РФ;

1.2.5.10. Расчет госпошлины согласно ст. 333 НК РФ;

1.2.5.11. Возможность начисления потребителю сумм за судебные издержки и штрафные санкции за несвоевременную оплату;

1.2.5.12. Возможность начисления потребителю сумм за процедуры ограничения и возобновления коммунальной услуги;

1.2.5.13. Возможность ведения общей базы данных с программами «Расчеты с абонентами - юридическими лицами» комплекса программ «Стек-PCO».

1.2.6 Программа “Управление заявками и работами”

Программа «Управление заявками и работами» должна обладать следующими функциональными возможностями:

1.2.6.1. Прием и обработка заявок абонентов – физических и юридических лиц;

1.2.6.2. Настройка индивидуальных маршрутов для каждого вида заявки;

1.2.6.3. Осуществление оценки и расчета стоимости услуг посредством добавления на заявку перечня услуг, материалов и механизмов из настроенных справочников;

1.2.6.4. Фиксация и отображение на заявке информации о договоре на оказание услуг с физическими и юридическими лицами;

1.2.6.5. Печать карточки заявки;

1.2.6.6. Формирование аналитической отчетности по заявкам.

1.2.7 Программа “Контакт-центр”

Программа «Контакт-центр» предназначена для приема, обработки и учета обращений, поступающих от жителей. Включает следующий основной функционал:

1.2.7.1. Создание обращений из различных источников:

- личное обращение;

- электронная почта;

- личный кабинет ФЛ и ЮЛ;

- мобильное приложение абонента – физического лица;

- чат – бот Телеграмм;

- голосовой помощник (при интеграции с телефонией).

1.2.7.2. Обработка обращений:

- взаимодействие с клиентом;

- совместная обработка обращения операторами, смежными подразделениями и организациями;

- прием показаний приборов учёта.

1.2.7.3. Ведение внутренней базы знаний:

- создание аварийных и плановых событий;
- ведение внутренней документации;
- работа с производственным календарем.

1.2.7.4. Оценка качества:

- формирование опросов;
- прохождение опроса:
 - при помощи оператора;
 - клиентом через личный кабинет или мобильное приложение.
- формирование аналитики по результатам опросов.

1.2.7.5. Электронная запись на прием:

- планирование и утверждение графика приема клиентов;
- разновидность отображения записей на прием;
- ведение записи на прием:
 - вручную оператором;
 - клиентом через личный кабинет или мобильное приложение.

1.2.7.6. Аналитика:

- дашборда звонков и обращений;
- отчетные формы.

1.2.7.7. Управление профилем оператора:

- функционал учетной записи оператора;
- функционал оповещения оператора;
- функционал напоминаний.

1.2.7.8. Интеграции контакт – центра со сторонними сервисами:

- Телефония;
- Управление заявками и работами;
- Стек-Контролер.

1.2.8 Программа “Коммуникации”

Программа «Коммуникации» предназначена для автоматизации деятельности, связанной с учетом расхода и потерь коммунальных услуг на ресурсоснабжающих предприятиях:

1.2.8.1. Структура сети:

- ведение детализированной иерархической структуры сетей;

- ведение базы данных объектов и оборудования сетей;
- учет подключений / переключений, резервных схем, ведение электронных журналов подключений / переключений / отключений объектов;
- хранение и учет справочной информации по характеристикам объектов сетей;
- ведение справочника точек учета (далее ТУ), включая коммерческий учет, технический учет, транзит с указанием принадлежности ТУ к точке поставки, филиалу;
- формирование документов, связанных с транспортом ресурсов.

1.2.8.2. Расчеты:

- формирование фактического отпуска и потерь в сетях, балансов;
- расчет фактического отпуска по точкам поставки потребителей;
- согласование перерасчета фактического отпуска по точкам поставки потребителей за закрытие периоды;
- возможность разделения фактического отпуска по видам потребителей, тарифам;
- расчет фактических потерь по подразделениям, филиалам, центрам питания;
- расчеты потерь в собственных магистральных и квартальных сетях;
- формирование баланса;
- расчет/учет характеристик расходов на собственные нужды;
- расчет фактических и допустимых потерь с учетом схем нормального и аварийного подключений;
- контроль соответствия потребления договорным объемам;
- возможность занесения неучтенных расходов (акты хищения и т.д.), расчет их объема и учет в небалансе.

1.2.8.3. Приборы учета:

- добавление, хранение и описание приборов учета;
- хранение истории замены приборов учета и показаний приборов учета, логический контроль вводимых значений показаний счетчика;

- контрольная проверка приборов учета и допуск их в эксплуатацию (съем контрольных показаний, поверка приборов учета; выдача заданий контролерам/инспекторам; контроль хода выполнения заданий; план-факт анализ работы);

- выпуск и оборот бланков строгой отчетности (актов проверок и неучтенного потребления);

- регистрация и оборот пломбировочного материала;

- сбор показаний приборов учета, в том числе с помощью сервиса Личный кабинет контролера.

1.2.8.4. Отчетность:

- отчеты по техническим данным (показания, тех. состояние ПУ, структура сети и т.д.);

- аналитические отчеты;

- отчеты по контролю деятельности сотрудников предприятия;

- обеспечение датозависимости всех параметров, участвующих в формировании отчетов.

1.2.9 Программа “Касса”

Программа «Касса» должна обладать следующими функциональными возможностями:

- 1.2.9.1. Автоматизация приема платежей от граждан – потребителей и потребителей юридических лиц в кассах Заказчика;

- 1.2.9.2. Поддержка различных способов ввода оплаты:

- ручной ввод;

- с использованием сканера штрих – кода.

- 1.2.9.3. Возможность оплаты задолженности за различные периоды, услуги, группы услуг; по различным поставщикам;

- 1.2.9.4. Прием и ввод в систему показаний приборов учета в момент оплаты;

- 1.2.9.5. Печать счетов-квитанций и прочих справок, платежных документов для юридических лиц: приходных кассовых ордеров, актов;

- 1.2.9.6. Прием оплаты сторонних услуг с комиссией и без;

- 1.2.9.7. Формирование и печать настраиваемых выходных отчетных форм;

1.2.9.8. Автоматизация кассовых операций:

- кассовая отчетность (Z-отчет);
- инкассация с печатью сопроводительных документов;
- возврат денежных средств;
- ведение приходных и расходных кассовых ордеров и кассовой книги;
- сервисные операции.