2027년 기업공감원스톱지원센터 콜센터 위탁운영 제안요청서

2026. 11.

한국산업기술진흥협회
Korea Industrial Technology Association

목 차

Ⅰ. 사업계획

1. 제안요청 개요 ····· 1
2. 추진배경 및 사업내용 ····· 2
3. 기대효과 ····· 5

Ⅱ. 운영계획

1. 목 표 ····· 6
2. 주요 도급업무 ····· 6
3. 요구조건 ····· 11

Ⅲ. 제안요청 내용

1. 일반사항 ····· 14
2. 제안업체 ····· 14
3. 사업관리 ····· 15
4. 인력관리 ····· 16
5. 지원관리 ····· 17
6. 전산시스템 및 홈페이지 관리 ····· 18

Ⅳ. 제안서 작성지침

1. 제안서 목차 ····· 36
2. 작성지침 ····· 37
3. 제안서 작성요령 등 ····· 41

Ⅴ. 입찰 및 평가방법 등

1. 입찰참가자격 ····· 43
2. 사업자 선정방법 ····· 43
3. 평가항목 및 배점 등 ····· 44
4. 제안서 제출 및 입찰서류, 제안서 발표 등 ····· 48
5. 제안요청서 질의 ····· 49
6. 붙임서식 ····· 50

【별지】 1. 용역사업 보안위규 처리기준
2. 보안 위약금 부과기준
3. 누출금지 대상정보

Ⅰ 사업계획

1 제안요청 개요

가. 사 업 명 : 2027년 기업공감원스톱지원센터 콜센터 위탁운영

나. 사업기간 : 2027. 1. 1 ~ 2027. 12. 31(12개월)

다. 예정가격 : 금967,758,000원(부가세 포함)

라. 운영장소 : 서울시 서초구 바우뫼로 37길 37 산기협 회관 1층 기술지원팀

마. 운영시간 : 평일 9시 ~ 18시(주 5일 근무)

바. 도급규모 : 총 12명

구분	매니저	일반상담사	전문팀장	전문상담사	계
인원(명)	1	4	1	6	12

※ 업무 집중기, 평상기 및 월별 실적에 따라 인력 규모를 탄력적으로 운영할 수 있으며, 한국산업기술진흥협회의 업무 요구에 따라 별도 업무수행이 가능하여야 함

사. 입찰방법 : 일반경쟁입찰

아. 사업자 선정방식 : 협상에 의한 계약체결

자. 세부 추진일정(안)

○ 제안서 접수 : 2026. 12. 7(월) 11:00까지

○ 발표 및 평가 : 2026. 12. 11(금) 예정

○ 협상 및 계약체결 : ~2026. 12. 24(목)

※ 상기 일정은 사정에 따라 변경될 수 있음

차. 제안서 및 입찰관련 서류제출 : 방문제출 (우편접수 불가)

○ 장소 : 서울시 서초구 바우뫼로 37길 37 산기협회관 1층 기술지원팀

○ 문의 : 02-751-0205 / sos1379@koita.or.kr

2 추진배경 및 사업내용

가. 추진배경

○ 통합적인 상담서비스 체계를 구축하고 중소기업의 기술적 애로 수요를 원스톱으로 지원하는 서비스 제공 필요

○ 정부출연 연구기관 및 대학 등 100여개 협력 지원기관의 사업, 인력, 장비 등을 활용해 중소기업의 기술수요 및 애로를 지원하여 지속적인 성장을 도모

○ 콜센터, 인터넷, 대면 등 다양한 방식을 통해 기업의 기술관련 수요를 신속 · 정확 · 친절한 상담으로 One-Stop 처리를 할 수 있는 전문업체 선정이 필요

○ 기업공감원스톱지원센터에서 운용하고 있는 각종 응용시스템, 네트워크, 보안장비, 정보시스템, 콜센터시스템, 상담어플리케이션, 음성녹취 및 각종 소프트웨어(이하 “전산시스템”으로 통칭함) 등의 운영 및 유지 관리를 전문업체에 일괄 위탁함으로써 일원화된 운영관리 체계를 정립

○ 예방점검을 통한 전산시스템 이용에 문제점과 위험요소를 제거하여 정보시스템에 대한 안정성 도모

○ 전산시스템 및 홈페이지 일원화 관리를 통해 장애 발생 시 신속하고 정확한 대응을 통하여 안정성 확보

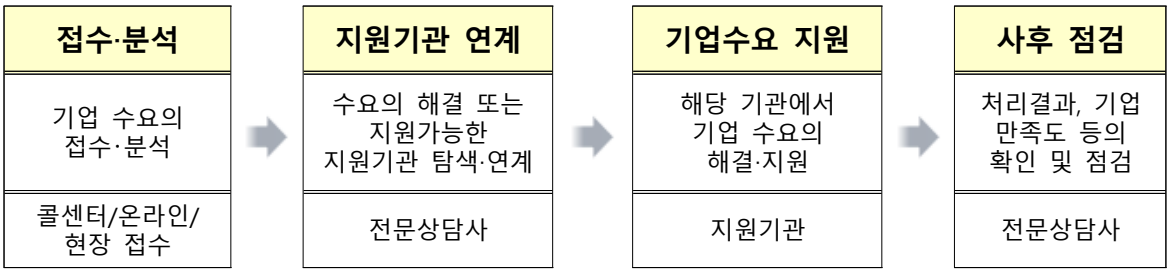
나. 사업내용

○ 기업공감원스톱지원센터 업무흐름도



○ 기업공감원스톱지원센터 콜센터 운영

- 일반상담사는 콜센터(1379), 온라인(홈페이지) 및 센터방문 등을 통한 기업수요(일반, 기술(단순), 연구소인정팀)에 대한 상담, 기업 기술애로 접수 및 즉시 응대 또는 전문위원에게 전달
- 전문상담사는 기술분야별 기업 기술애로 진단·분석, 종합적 지원방안 마련, 해결 가능한 협력 지원기관 또는 고경력과학기술인 연계지원, 지원기업 모니터링 및 현장방문 등을 통한 우수사례 발굴



○ 지원기관 연계체제 구축

- 전문상담사는 협력 지원기관·유관기관과 지속적·유기적 협력체계를 구축하고, 기업의 다양한 기술수요에 대한 후속 R&D 지원기능 연계체제 마련

○ 기업공감원스톱지원센터 홍보

- 일반상담사는 기업부설연구소(신규,변경 등 단순상담 및 1차원격진행) 관련 상담 시 기업공감원스톱지원센터 안내
- 전문상담사는 협력 지원기관·유관기관이 개최하는 기업대상 행사에 참가하여 현장 기술수요 발굴 및 기존 기술애로 상담기업 대상 재이용 안내

○ 연구개발과제계획서 컨설팅 지원

- 기업의 연구개발 과제계획서를 접수하여 검토 및 상담(유선, 방문 등)을 통한 자문보고서 작성지원
  - 총괄 담당자 지정 및 기술분야별 전문위원 활용(필요 시 외부전문가 의견청취 가능)
  - 산기협 IP-R&D, 논문, 해외정보 검색 등을 통한 기술 분야별 기술성 검토
  - 사업·경제·시장성 등 논리구조 관점에서 포괄적 검토
  - 기타 연구개발 과제계획서 컨설팅 관련 개선사항 발굴, 산기협 교육 및 회의참여 등 지원

※ 해당 컨설팅은 무상으로 운영·지원하는 서비스로 향후 기업에서 신청하는 연구과제의 선정유무에 대하여 해당 보고서 및 전문위원의 책임은 없음

○ 기업공감원스톱지원센터 후속 R&D 지원 과제 지원

- 일반상담사는 과제 상담 시 지원자격, 지원방법, 접수절차 등 안내 및 지원
- 전문상담사는 과제 홍보 및 발굴, 보고서 검토, 기술자문 등 안내 및 지원

○ 기업공감원스톱지원센터 전산시스템 구독 및 유지보수

- 콜센터 상담 인프라(CTI, PBX, 녹취 등)는 기존 계약업체 CASP 클라우드 시스템 활용
- 네트워크 장비, 콜센터 시스템, 보안장비, HW, 부대장비, 상용 SW 등 정보자원에 대한 원활한 구독 유지보수 및 사전 예방점검
- 정보자원 장애 대응(장애 원인 분석, 결과 도출 및 개선, 예방대책 등)
- 성능개선, 편의성 개선, 시스템 패치 및 업그레이드 도출 및 적용
- 주기적인 자료백업 및 운영정책 수립 지원
- 보안정책 관리와 보안취약점 점검 및 해소방안 강구
- 정보통신 보안 위협에 대한 효과적 보안정책 제시 및 수행
- 보안사고 예방을 위한 실시간 보안관제, 이벤트 분석 및 대응
- 유지보수용역 수행 중 생산된 각종 결과 및 산출물 관리
- 전산장비 현황 및 운영 매뉴얼 관리
- 시스템 운용능력 제고를 위해 필요한 정보화 기술교육 관련 HW, SW 등 관련 시스템 전문 집합 교육 및 On-Site 교육 지원

○ 기업공감원스톱지원센터 홈페이지(www.sos1379.or.kr) 유지보수

- 기업공감원스톱지원센터 홈페이지 네이버 클라우드 IaaS 운영
- 홈페이지 점검 및 전반적인 관리
- 홈페이지 보안 취약점 분석 및 대응조치
- 홈페이지 운영 지원(도메인 변경 등 전산 관련 조치)
- 홈페이지 조회, 정보등록 등 오류 사항 시정
- 지속적인 수정사항에 대한 신속한 조치
- 장애 발생 시 신고 접수로부터 24시간 이내 현장 출동, 48시간 이내 장애 복구

※ 홈페이지 유지보수 계약기간은 6개월(2027.1.1.～2027.6.30.)이며, 한국산업

기술진흥협회는 2027년 상반기 중 홈페이지 재구축 용역을 발주할 예정으로 수행업체는 이에 협조하여야 함

※ 수행업체는 계약 종료 시 또는 재구축 사업자 선정 후 신규 사업자에게 소스코드, 데이터, 계정·운영 정보 등 운영에 필요한 일체를 중단 없이 이관하고 인수인계 확인서를 제출하여야 함

3 기대효과

가. 기업 수요 중심의 고품질 상담서비스 제공을 통하여 중소기업 지원정책 만족도 제고 및 기업의 기술개발 활동 지원정책 활용성 제고

나. 기업과 출연(연), 대학 등과의 연계 활동을 통한 산·학·연 협력활동 진작 및 공공기술 사업화 활성화

다. 기업 수요 중심의 맞춤형 서비스 제공으로 중소기업의 발전에 기여

라. 기술, 인력, 장비 등 기업의 기술개발 활동 과정에서 발생할 수 있는 애로를 전화 1통으로 해결지원 체계 구축

마. 통합유지보수를 통한 신속·정확한 장애 복구 및 유지보수업체 책임 운영 강화

바. 유지보수 관리항목의 지속적인 계량화로 유지보수의 효율성 향상

사. 상시 예방점검 체계 구축 및 장애 발생 시 대응시간 단축

아. 전산 및 홈페이지 유지보수의 일원화로 기밀유지 및 비상 시 신속대응 가능

Ⅱ 운영계획

1 목표

가. 기업이 기술적 수요 및 애로 발생 시 원스톱으로 단일 창구에서 통합 정보를 제공받고 문제를 실질적으로 해결할 수 있도록 지원하여 기업 편의 증진 및 만족도 제고

나. 전문 도급업체를 통한 운영 Know-How 활용 및 지속적인 센터운영 혁신

다. 첨단 기술력과 전문성을 갖춘 민간업체를 통하여 기업공감원스톱지원센터의 정보시스템에 대한 통합운영 유지보수를 수행함으로써 24시간 365일 무중단 서비스 제공과 운영의 안정성 제고

라. 주기적인 보안 점검 및 취약점 보완 조치를 통한 정보보안 강화

마. 기능 개선 및 안정적 유지·관리를 통한 서비스 품질 향상

2 주요 도급업무

가. 일반상담사

○ 전화·온라인·방문 등에서 발생 되는 기업 수요에 대한 상담서비스

○ 일반상담 내용에 대하여 즉시 응대 또는 전문위원 연계

○ 오프라인으로 접수된 기술상담 내용의 온라인 입력 및 전문위원 연계

○ 연구소인정팀(신규, 변경 등 단순 상담 및 1차 원격진행) 관련 상담서비스

○ 기타 사업 관련 문의에 대한 응대

※ 운영시간 외에 걸려온 건에 대해 익일 콜백(Call-Back) 서비스 실시

나. 전문상담사

○ 기술수요 접수 및 심층 분석·진단을 통한 종합적 지원방안 마련

○ 지원 가능한 협력 지원기관(전문가) 또는 고경력과학기술인 연계

○ 지원내용·일정 등 현황 파악 및 점검

○ 지원기업 모니터링을 통한 성과관리 및 우수사례 발굴(재이용 독려)
○ 지속적인 기업 모니터링을 통한 현장 밀착형 서비스 제공
○ 협력 지원기관·유관기관이 개최하는 기업대상 행사에 참가하여 현장 기술수요 발굴 및 지속적·유기적 협력체계 구축
○ 기업의 연구개발 과제계획서 등을 접수하여 검토 및 상담(유선, 방문 등)을 통한 자문보고서 작성지원

다. 고객만족도 조사 분석 및 해피콜

○ 해피콜을 통한 고객관리
○ 고객만족도 제고 및 서비스 품질향상을 위한 조사

라. 콜센터 운영

○ 채용 및 복무·평가 등 투입인력 관리
○ 개인정보보호 및 정보보안 관리
○ 투입인력 맞춤형 교육, 상담품질 및 CS 향상 교육, 정보보안 등 교육관리
○ 서비스 업무 표준화 등 센터 업무수행에 필요한 업무매뉴얼 작성 및 관리
○ 서비스센터 운영 개선 활동

마. 전산시스템 유지보수

○ 안정적인 시스템 운영 및 유지관리
- 안정적인 통합 N/W 운영을 위한 전문 기술자 1인(중급1) 월1회 상시 방문점검 실시 후 점검보고서 작성 제출 및 관련 내용 브리핑
- 예방점검, 장애처리, 성능 분석 등을 통한 H/W 및 시스템 S/W에 대한 패치, 업그레이드 및 물적 기반 성능 개선 활동 활성화

○ 기관의 운영 수준 제고 및 원활한 사업 지원 체계 구축
- 정보시스템 전반에 대한 교육을 통한 인프라 운영 기술 및 수준 향상
- 시스템 전반에 대한 원활한 기술지원 및 협력 체계 마련

○ 고도화, 지능화 되는 보안 위협에 대한 체계적 대응
- 시스템 영향도 분석 및 집중 모니터링 점검 항목을 선정하여 점진적으로 안정화 방안 마련

바. 홈페이지 유지보수

○ 기업공감원스톱지원센터 홈페이지 유지보수 대상

- 홈페이지 장애 처리 또는 하자 치유(과기정통부 관련 취약점 조치)
- 오류정정(홈페이지 수정) : 홈페이지 메뉴 구성 추가 개발 및 링크 오류 수정을 통한 홈페이지 개선

○ 기업공감원스톱지원센터 홈페이지 유지보수 내용 및 수행

- 안정적인 홈페이지 운영을 위한 상시 모니터링
- 홈페이지 개발 소스 수정 및 관리
- 오류 및 취약점 발생 시 전문 기술자 1인(중급1) 점검 실시 후 점검보고서 작성 제출 및 관련 내용 브리핑
- 홈페이지 시스템 오류정정 또는 하자 치유(취약점 조치 등 지속적인 수정 사항 조치)
- 24시간 비상 연락체제 유지(비상연락망)
- 장애 발생 시 신고 접수로부터 24시간 이내 현장 출동, 48시간 이내 장애 복구 처리

사. 기타

○ PC, 전화기, 집기비품 등 물품관리 및 문서관리

○ 업무수행사항 보고 및 각종 통계자료 제공

○ 기타 기업공감원스톱지원센터 업무지원

붙임 유지보수 대상 현황

1. 현황

가. 운영시스템 구성

구분	내 역	비고
기업공감원스톱지원센터 전산실	· 네트워크 및 부대장비 · 방화벽 / IPS	서울 양재동
콜인프라 및 상담APP	· 네이버 cloud (콜시스템, 상담AP, 음성녹취)	네이버 cloud
기업공감원스톱지원센터 홈페이지	· 네이버 Cloud (로드밸런서 2식) · WEB서버: 250GB, 8코어, 16GB (2식) · WAS서버: 150GB, 8코어, 16GB (2식) · DB서버: 360GB, 4코어, 8GB (2식)	네이버 cloud www.sos1379.or.kr

나. 시스템 주요 기능

구분	주요 기능
콜센터 시스템	· 상담관리 : 일반상담, 기술상담 · DB관리 : 상담내용 및 녹취록 관리 · 전광판 관리 : 실시간 콜 수 및 관련 데이터 업데이트
홈페이지 연계 (SOS1379)	· 그룹웨어 연계 관리 · 통합 DB 연계 관리
AP 시스템 (상담어플리케이션)	· 상담 내용 처리 및 데이터 통계 분석 · 시스템 장애관리, 업데이트 관리
홈페이지	· 메인페이지 / 관리자페이지 관리 · 기술정보DB연동 · 시스템 상시 모니터링

2. 시스템 및 네트워크 구성도

가. 기타 상세 하드웨어 및 네트워크 구성은 보안상의 이유로 비공개이며 필요 시 입찰참가업체에 한해 방문하여 보안각서 제출 후 열람 가능

3. 유지보수 품목 세부 현황

구분		수량	비고
부대장비	미디어게이트웨이	1대	E1 인터페이스
	방화벽	1대	
	L3 스위치	1대	24포트급
	PoE스위치	5대	24~48포트급
	코어 스위치	2대	이중화 구성
	엑세스 스위치	1대	24포트급
보안시스템	방화벽	2대	이중화 구성
	침입방지시스템(IPS)	2대	
	VPN	2대	
	VPN 기술지원 및 관제 라이선스	2식	
그룹웨어	그룹웨어 및 내부망 연계	1식	유지보수 지원
홈페이지 클라우드	로드밸런서	2식	
	서버(WEB) ①	2대	8vCPU / 16GB / SSD 250GB / Linux
	서버(WAS) ①	2대	8vCPU / 16GB / SSD 150GB / Linux
	서버(DB) ①	2대	4vCPU / 8GB / SSD 360GB / Linux
	서버(WEB・WAS) ②	각2대	2vCPU / 8GB / SSD 150GB / Linux
	서버(DB) ②	1대	4vCPU / 8GB / SSD 550GB / Linux
	DB 암호화 및 접근제어 솔루션	1개	
	서버 접근제어 솔루션	1개	
	DB 서버 이중화 솔루션	1개	
	공인 IP	9개	
	웹방화벽(WAF)	1대	
	침입방지시스템(IPS)	3대	
	백신	9개	

3 요구 조건

가. 투입인력 조직구성

직 책	자격요건
매니저	· 매니저는 5년 이상의 콜센터 관리 유경험자 · 매니저도 상담업무 병행
전문팀장	· 전문상담사 중 일반상담 및 전문상담을 통합 관리할 수 있는 능력을 소유한 자
전문상담사	· 학력 : 4년제 이공계열 졸업이상자(학사 이상) · 아래의 경력을 소유한 자 - 기업에서 연구개발 관련업무(기술개발자문 포함)를 10년 이상 수행한 자 - 출연연·전문기관 등에서 연구개발 관련업무(기술개발자문 포함)를 5년 이상 수행한 자 - 기술사업화 전담·지원기관에서 기술사업화, 창업보육 업무를 5년 이상 수행한 자 - 중소기업 기술자문단 활동 또는 기업투자와 관련한 업무를 5년 이상 수행한 자
일반상담사	· 상담사는 수행업체 자체기준에 의함 · 상담에 필요한 소정의 교육과정 종료 후 상담업무 투입

※ 구성원 역량을 확인하기 위해 관련자의 경력증명서를 요구할 수 있으며, 성과목표 달성 미달 및 민원을 야기하는 등 업무수행에 부적절한 구성원은 교체를 요구할 수 있으며 용역수행기업에서는 특별한 사정이 없을 경우 즉시 응해야 함

나. 인건비

○ 제안서에 제안한 직접인건비 금액은 100% 지급해야 함

다. 인력 채용

○ 도급인력 규모 이내에서 현재 근무하고 있는 콜센터 직원 승계

라. 전산시스템 유지보수

○ 신규 서버의 도입 및 서버 이전 등 변경 사항 발생 시 서비스 서버 운영과 관련한 제반 사항을 지원하여야 함

○ 제안요청서는 기업공감원스톱지원센터 전산시스템 통합 유지보수에 대한 제안을 받기 위한 것으로, 기업공감원스톱지원센터의 요구사항을 충분히 검토 후 요구 기능이 포함된 제안서를 작성해야 함

○ 제안서에는 사업계획과 제안요청 제반 사항에 대해 제안사의 통합 운영 유지보수 방안과 추진전략, 추진계획 등이 구체적이고 명확하게 제시되어야 함

○ 제안서에는 본 사업에 대한 이해 하에 전체적인 통합유지보수 방안이 제시되어야 하며, 본 제안요청서에서 추구하는 목표를 달성하기 위해 추가 해야할 사항이 있을 경우, 추진방안과 제안사의 역할을 명확히 제시해야 함

마. 홈페이지 유지보수

○ 유지보수 대상은 홈페이지의 사용자·관리자 화면, 응용프로그램, 데이터베이스, 첨부파일 및 외부 연계 기능으로 하며, 세부 대상과 범위를 명시하여야 함

○ 서버, 운영체제, 웹서버, 데이터베이스 관리시스템, 호스팅, 도메인 및 인증서의 관리 주체와 제안사의 책임 범위를 명확히 제시하여야 함

○ 오류 수정, 콘텐츠 변경, 화면 개선, 기능 개선 등 유지보수 유형별 지원 범위와 처리 절차를 제시하고, 별도 개발 또는 추가 비용이 발생하는 업무의 판단 기준을 명시하여야 함

○ 홈페이지를 통한 정보 지원, 정보에 대한 지원 요청 등의 서비스 시나리오를 구현하는 방안을 제시하여야 함

○ 사용자 편의 중심의 홈페이지를 보완 구성하여야 함

○ 엣지, 크롬, 사파리, 파이어폭스 등에서 작동하게 구성하여야 함

○ 각 메뉴의 기능이 이상 없이 수행되어야 함

○ 일반 사용자, 내부사용자, 관리자, 참여기관 사용자의 업무분장 별 별도의 메뉴체계 및 기능이 구현 가능해야 함

○ 기업공감원스톱 블로그를 연계하고 이를 지식인 및 커뮤니티에 연계하여야 함

○ 보완된 프로그램 및 DB구조 등은 소스/코드 관리가 용이 하도록 개발하고 체계적으로 문서화

○ 제안요청서는 기업공감원스톱지원센터 홈페이지 유지보수에 대한 제안을 받기 위한 것으로 기업공감원스톱지원센터의 요구사항을 충분히 검토 후 요구 기능이 포함된 제안서를 작성해야 함

○ 제안서에는 사업계획과 제안요청 제반 사항에 대해 제안사의 홈페이지 유지보수 방안과 추진전략, 추진계획 등이 구체적이고 명확하게 제시되어야 함

○ 제안서에는 본 사업에 대한 이해 하에 전체적인 통합유지보수 방안이 제시되어야 하며, 본 제안요청서에서 추구하는 목표를 달성하기 위해 추가해야할

사항이 있을 경우 추진방안과 제안사의 역할을 명확히 제시해야 함

※ 홈페이지 유지보수 계약기간은 6개월(2027.1.1.~2027.6.30.)이며, 한국산업기술진흥협회는 2027년 상반기 중 홈페이지 재구축 용역을 발주할 예정으로 수행업체는 계약 종료 시나 재구축 사업자 선정 후 신규 사업자에게 소스코드, 데이터, 계정·운영 정보 등 운영에 필요한 일체를 중단 없이 이관하고 인수인계 확인서를 제출하여야 함

Ⅲ 제안요청 내용

1 일반사항

○ 이 사업의 제안요청 내용을 명확하게 이해하고, 본 제안의 목적, 배경, 범위, 기대효과, 전제조건, 제안의 특징 및 장점을 요약 기술

○ 사업수행 중 용어는 일반적인 통념에 따라 해석하되 제반규정과 용어 등의 해석에 의견을 달리할 경우 한국산업기술진흥협회의 해석에 따름

○ 제안요청서에 기재된 내용 중 업무의 변화 또는 업무의 추가 등으로 인하여 일부 내용이 변동 또는 추가되는 경우 이를 반영해야 함

2 제안업체

가. 일반현황

○ 회사명, 대표이사, 주소 등

나. 조직·인원 현황

○ 제안사의 조직 및 인원 현황을 직급별로 구분

○ 본사 및 지사(지점 등) 현황

다. 사업현황

○ 사업분야, 수행중인 사업내용 등

라. 경영상태

○ 신용정보법 제4조 및 제5조에 따라 금융위원회의 허가를 받은 신용정보회사가 발급한 신용평가등급(입찰공고일 기준 유효한 것)

마. 사업수행실적

○ 고객센터 도급운영 실적

- 입찰공고일 기준 3년 이내 콜센터 위탁 운영 실적
- 업체명, 도급인력 규모(명), 도급기간, 매출액, 사실 증빙자료 등

3 사업관리

가. 사업수행 목표·운영 전략

○ 기업공감원스톱지원센터 추진목표를 실현하기 위한 운영 전략, 운영 방안, 운영계획 등을 구체적이고 명확하게 제시

나. 효과적인 조직 구성·운영 방안

○ 기업공감원스톱지원센터의 효율적인 조직 구성 방안
- 업무 효율을 극대화 할 수 있는 조직 체계 구성 방안
- 다양한 업무의 체계적인 관리를 위한 조직 관리 방안
- 조직 구성인력별 역할과 직무 제시
- 대면서비스 관리 방안

○ 유기적인 업무지원 체계
- 유사 또는 상이한 업무의 지원체계 및 업무간의 의사소통 체계 구성 방안

다. 서비스품질관리

○ 서비스 목표 및 달성전략
- 서비스 목표 및 달성전략, 단계별 계획
- 서비스 목표 달성을 위한 추진조직

○ 서비스 품질 향상방안
- 서비스 품질 평가지표 및 관리 방안
- 서비스 품질 평가방법과 시기, 결과에 대한 피드백 방안
- 상담사의 상담내용 분석능력 향상방안
- 고객만족도 향상 방안

○ 서비스 품질 향상을 위한 제안사만의 차별화 방안

라. 업무프로세스 표준화 및 관리

○ 발전적인 업무 표준화 방안

○ 상담업무 및 기타 지원업무 등에 대한 효율적 운영 방안

○ 연계기관 및 지원기관과 효율적인 업무처리 방안

○ 업무표준화 및 상담 매뉴얼 개선 보완 방안

○ 고객클레임 최소화 및 관리방안

마. 시설・환경관리

○ 업무시설(비품 포함), 근무환경의 유지관리 및 개선활동 방안

○ 콜센터 시설 내 네트워크 관리

○ 시설보안관리, 보안점검, 보안서약서 징구, 문서관리 등 보안대책 수립 이행

바. 고객정보관리

○ 고객정보, 고객의 소리(VOC) 수집 및 관리방안

○ 고객정보, VOC(고객 문의/제안/불만)의 분석 · 공유 방안

○ 고객정보 및 VOC(고객 문의/제안/불만)의 활용 방안

사. 비상상황 대처능력

○ 집단행동 방지 및 발생 시 대처 방안

○ 업무 폭주 시 대처 방안

○ 시스템 장애 시 대처 방안

아. 운영실적보고

○ 각종 통계자료 목록 및 내용을 구체적으로 제시

○ 기간별(일 · 주・월간, 분기) 운영실적 보고서 제출 계획

○ 일일 발생 특이사항, 월간 운영계획 (교육・행사・포상 등)

4 인력관리

가. 인력 관리방안

○ 인력 수급방안 · 채용프로세스 제시

- 인력 선발 기준 및 채용프로세스
- 효과적이고 안정적인 채용방안

○ 장기근속을 위한 비전 제시 방안

○ 이직률 최소방안 및 대량 이직 발생 시 대처 방안 제시

○ 퇴사 및 공석 발생(장기휴가, 병가 등) 시 예비인력 운영 방안

○ 평가 방안 제시

○ 고용 승계 방안 제시

○ 별도 요구 시 상담업무 이외의 일반업무(현장지원 등) 지원방안 제시

나. 동기부여 지원방안

○ 급여제공 수준·성과보상 방안

○ 복리후생 방안 제시

- 제안사가 지원할 수 있는 다양한 복리후생 제도 제시
- 업무 능력 향상을 위한 다양한 동기부여 방안 제시

○ 상담 이외의 기업공감원스톱지원센터 업무지원에 따른 보상 방안 제시

다. 고객정보 유출방지

○ 정보유출방지를 위한 프로세스 관리 방안, 교육 및 제도적 방지책 제시

○ 취득한 고객정보의 보안 준수 방안, 개인정보보호 대책 마련

○ 사고 발생 시 수습, 보고, 손해배상 등의 조치 방안

라. 관리자 능력향상방안

○ 운영관리자(매니저, 전문팀장) 리더십 능력 향상 방안 제시

○ 전문 상담위원 자질 향상 및 전문성 강화를 위한 교육 및 개발계획

마. 교육훈련 관리방안

○ CS교육, 업무교육 프로그램 등 세부실천 방안

○ 능력향상 프로그램, 교육 평가계획, 조치 방안

○ 경력관리 및 프로모션 실시 방안

○ 업무 교육 외 자체 또는 외부의 다양한 교육 프로그램 제시

5 지원관리

가. 관리·지원기관과의 협력관계 유지방안

○ 협력관계 유지 및 의사소통 활성화 방안

- 한국산업기술진흥협회 및 과학기술정통부, 출연연, 협력 지원기관 등과 원활한 의사소통 유지를 위한 방안 및 대책을 수립하여 구체적으로 제시

나. 기업공감원스톱지원센터 특성에 맞는 운영·지원방안

○ 기업공감원스톱지원센터를 특화시키기 위한 차별화된 지원 방안

○ 기업공감원스톱지원센터 대국민 홍보 지원방안

다. 기타 추가지원 방안

6 전산시스템 및 홈페이지 관리

가. 요구사항 요약

구분	설명	요구 사항수
유지관리 수행 요구사항 (MAR, Maintenance Requirement)	유지보수 업무 수행을 위해 요구되는 유지보수 요구사항	8
유지관리 인력 요구사항 (MHR, Maintenance HR Requirement)	사업수행과 관련한 유지보수 조직 및 비상주인력 투입방안	2
보안요구사항 (SER, Security Requirement)	사업수행 중 보안준수를 위한 요구사항	2
품질 요구사항 (QUR, Quality Requirement)	유지관리 전반에 대한 품질관리 요구사항 기술	1
제약 사항 (COR, Constraint Requiremnet)	정기점검 미실시 및 과실에 대한 책임 및 지체상금 부과 기준 기술	4
프로젝트 관리 요구사항 (PMR, Project Management Requirement)	원활한 수행을 위한 관리 방법론 및 추진 단계별 수행 방안에 대한 요구사항 기술	1
프로젝트 지원 요구사항 (PSR, Project Support Requirement)	수요기관 담당자의 기술능력 향상을 위한 운영매뉴얼 관리 및 교육에 대한 요구사항	1
합계		19

나. 요구사항 목록

구분	번호	요구사항 명	비고
유지관리수행 요구사항 (MAR, Maintenance Activity Requirement)	MAR-001	유지보수 일반사항	
	MAR-002	하드웨어 유지보수 범위	
	MAR-003	상용 소프트웨어 유지보수 범위	
	MAR-004	보안장비 유지보수 범위	
	MAR-005	백업관리	
	MAR-006	정기점검(예방점검) 방안	
	MAR-007	장애처리	
	MAR-008	장애복구	
유지관리인력 요구사항 (MHR, Maintenence HR Requirement)	MHR-001	제안 인력 구성	
	MHR-002	유지관리 인력의 자격 요건	
보안요구사항 (SER, Security Requirement)	SER-001	보안관리	
	SER-002	보안관리 수행요건	
품질요구사항 (QUR, Quality Requirement)	QUR-001	전산시스템 및 홈페이지 유지관리 전반에 대한 품질관리	
제약사항 (COR, Constraints Requirement)	COR-001	계약 변경 및 연장 등에 관한 사항	
	COR-002	인계·인수에 관한 사항	
	COR-003	지체상금기준 및 산정	
	COR-004	하도급 사전승인 및 하도급 대금지급 절차 준수	
프로젝트관리 요구사항 (PMR, Project Management Requirement)	PMR-001	유지보수 활동 수행 산출물에 대한 관련 사항	
프로젝트지원 요구사항 (PSR, Project Support Requirement)	PSR-001	수요기관 담당자의 기술능력 향상을 위한 교육에 대한 요구사항 및 운영매뉴얼 관리	

다. 유지관리수행 요구사항

<table>
<tr><td colspan="2">요구사항
고유번호</td><td>MAR-001</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 명칭</td><td>유지보수 일반사항</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 분류</td><td>유지관리 수행 요구사항</td></tr>
<tr><td rowspan="2">요구사항
상세설명</td><td>정의</td><td>유지보수 수행 일반사항</td></tr>
<tr><td>세부
내용</td><td>○ 본 사업의 유지보수는 1일 24시간, 365일 안정적인 운영을 위하여 유지보수 대상을 최적의 상태로 유지할 수 있는 방안 및 전략을 구체적으로 제시해야 함
○ 제안사는 발주기관 요구 시 현황분석에 필요한 시스템 운영 및 사용 현황 등 현황자료를 제출해야 함
○ 제안사는 전산장비와 기반설비의 정보자원 실사 자료를 관리해야 하며, 형상 변경 시 자료를 현행화해야 함
* 형상 변경 내용 : 장비의 신규도입, 이전설치, 부품교체. 장비 철거 등
정보자원 실사 자료
• 유지보수 대상 장비 현황 조사
- 장비 수량, 제조사, 모델명, 호스트명, 일련번호, IP, 용량, 사양 등
• 장비별 운영정보(장비사양, 도입일, 상용 및 응용프로그램 설치정보 등) 관리
• 전산실 장비 배치 현황(배치도)
• 랙별 장비 설치 현황(랙별 장비 실장도)
○ 전산시스템 전체구성에 대한 장비·업무·배선·보안 등 시설을 파악하여 기 운영 중인 전산시스템 업무의 연속성을 유지해야 함
○ 사업 참여 업체 간 상호 공동수급체를 구성할 경우 각 사업자 간의 업무 수행 범위와 책임관계를 명확히 정립해야 함</td></tr>
<tr><td colspan="2">산출정보</td><td>사업수행계획서, 유지관리 대상 품목 실사 결과보고서 및 사후 관리방안, 형상관리방안, 시스템 운영 매뉴얼, 전산실 네트워크 구성도</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">요구사항
고유번호</td><td colspan="4">MAR-002</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 명칭</td><td colspan="4">하드웨어 유지보수 범위</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 분류</td><td colspan="4">유지관리 수행 요구사항</td></tr>
<tr><td rowspan="2">요구사항
상세설명</td><td>정의</td><td colspan="4">정보보호, 네트워크 등 하드웨어 유지보수 범위</td></tr>
<tr><td>세부
내용</td><td colspan="4">
<table>
<tr><th>구분</th><th colspan="2">분야</th><th>업무 수행 내역</th></tr>
<tr><td rowspan="3">제품
관련</td><td rowspan="2">OS/
펌웨어</td><td>업그레이드</td><td>• 기존 제품의 기능 보완 필요시 업그레이드 및 그에 따르는 마이그레이션</td></tr>
<tr><td>패치</td><td>• 패치 검토, 분석 및 관리</td></tr>
<tr><td>HW</td><td>업그레이드</td><td>• 기존 제품의 성능 향상을 위해 새로운 장치나 부품으로 교체 시 기술 지원</td></tr>
<tr><td rowspan="3">기술
지원</td><td colspan="2">예방점검</td><td>• 정보시스템 장애를 사전에 예방하기 위하여, 장애 가능성 사전 예측 및 문제점 제거</td></tr>
<tr><td colspan="2">장애처리</td><td>• 장애 발생 시 신속한 장애 조치</td></tr>
<tr><td colspan="2">일상지원</td><td>• 정보시스템 운영자들의 기술자문요청에 따른 질의·응답</td></tr>
<tr><td rowspan="2">교육</td><td colspan="2">운영자교육</td><td>• 정보시스템 운영을 위한 운영자(관리자) 교육</td></tr>
<tr><td colspan="2">기술이전</td><td>• 정보시스템 유지보수에 필요한 운영 기술 이전</td></tr>
<tr><td rowspan="4">관리
및
설치</td><td colspan="2">비상주 인력</td><td>• 신속한 장애 조치를 위해 유지보수</td></tr>
<tr><td colspan="2">부품지원</td><td>• 유지보수 대상 장비의 주요 부품 지원 계획</td></tr>
<tr><td colspan="2">운영활동 보고</td><td>• 유지보수 장비 현황 관리 및 작업 보고서 작성</td></tr>
<tr><td colspan="2">이전 및 증설</td><td>• 대기자원 활용, 이전 및 신규 설치 시 기술 지원</td></tr>
</table>
○ H/W 장애 및 수리, 유지보수 및 예방정비 보수 시 소요되는 모든 부품 및 수리비는 계약 업체가 무상으로 제공하며, 부품교체 시 성능상 동질의 동일 제품으로 교체함 (단, 부품의 단종으로 인하여 동일제품으로 교체가 불가능할 경우 상위 제품으로 교체할 수 있음)
</td></tr>
<tr><td colspan="2">산출 정보</td><td colspan="4">작업요청서 및 결과보고서</td></tr>
</table>

요구사항 고유번호		MAR-003
요구사항 명칭		**상용 소프트웨어 유지보수 범위**
요구사항 분류		유지관리 수행 요구사항
요구사항 상세설명	정의	WEB, WAS, DBMS 및 기타 상용 소프트웨어 등의 유지보수 범위
	세부 내용	○ WEB, WAS, DBMS, 기타 상용 SW 등에 대한 점검 및 장애처리 ○ 상용 SW 설치·변경 시 기술지원 및 성능향상 방안 권고 ○ 정보시스템의 자원 사용 / 부족분 파악 및 조치 건의 ○ 자료 손상 시 데이터 복구 수행 ○ 수시 및 정기 점검을 통한 SW 성능 분석 및 장애 발생 요소 사전 제거 ○ DBMS 엔진 손상 시 복구 수행 ○ DBMS 자료 손상 시 데이터 복구 수행 ○ DBMS 사용량 및 자원 현황 관리 ○ DBMS 성능 모니터, 필요시 튜닝 및 패치작업 실시 ○ 상용 SW의 무상 Upgrade 및 Patch버전 제공, 운영환경 점검 ○ 상용 SW major Upgrade에 따른 비용 발생 시 최소 비용으로 처리 ○ 서버 교체 등에 따른 이전설치 또는 재설치가 발생할 경우 기술지원(무상) ○ 상용SW별 이슈사항 검토 및 개선방안 제시 ※ 기능 개선사항은 발주기관과 협의하여 방안 마련 ○ 서비스 지원 종료된 상용SW· 운영체제 대체 방안 제시 - 운영체제 변경에 따른 관련 상용SW 변경이 필요할 경우 대체 방안 제시 및 지원
산출정보		작업요청서 및 결과보고서

요구사항 고유번호		MAR-004
요구사항 명칭		**보안장비 유지보수 범위**
요구사항 분류		유지관리 수행 요구사항
요구사항 상세설명	정의	정보보호제품 유지보수 범위
	세부 내용	○ 패턴업데이트, IT환경변화(OS/시스템 및 단말/표준 등)에 대한 연동 및 보안패치 ○ 사용자환경에 따른 보안정책 수립/변경 ○ 보안적합성 검증 등 보안성 인증 유지 및 보안수준 관리 ○ 원격문의 대응, 보안감사 지원, 보안동향 제공 등 보안기술 자문
산출정보		작업요청서 및 결과보고서

요구사항 고유번호		MAR-005
요구사항 명칭		**백업관리**
요구사항 분류		유지관리 수행 요구사항
요구사항 상세설명	정의	백업 범위 설정 및 수행
	세부 내용	○ 백업계획서 및 백업 관리방안이 포함된 백업정책을 제시해야 함 ○ 제안사는 정보시스템 데이터 백업이 정상적으로 이루어질 수 있도록 정책의 적절성과 누락여부 확인·조치, 백업의 성공여부 확인 업무를 수행해야 함 ○ 각종 정보시스템 데이터 및 운영체제, 로그파일 등 백업을 수행해야 함 ○ 백업주기, 백업시간, 백업방법, 보관주기 등이 포함된 백업스케줄을 현 정보시스템에 맞게 현행화하여 관리해야 함 ○ 백업 현황 및 처리 결과를 백업관리대장에 기록 관리해야 함 - 일별, 월별, 분기별 백업 내역 및 수행여부 관리 ○ 향후 백업이 효율적으로 이루어질 수 있도록 백업 개선방안 등 제시 - 체계적인 방법으로 백업시스템을 구축, 운영하기 위한 절차와 방법 등
산출정보		백업정책, 백업스케줄, 백업관리대장

<table>
<tr><td colspan="2">요구사항
고유번호</td><td>MAR-006</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 명칭</td><td>정기점검(예방점검) 방안</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 분류</td><td>유지관리 수행 요구사항</td></tr>
<tr><td rowspan="2">요구사항
상세설명</td><td>정의</td><td>유지보수 대상에 대한 정기점검(예방점검) 방안 정의</td></tr>
<tr><td>세부
내용</td><td>○ 제안사는 유지보수 대상에 대한 연간 예방점검 종합계획을 수립하여 계약일로부터 2주 이내에 제출해야 함
○ 유관 사업자와 협의를 통해 예방점검 계획을 수립하고 목표를 달성 할 수 있도록 상호 적극 지원해야 함
○ 제안사는 매월 정기 점검을 수행하고 점검결과를 점검 완료 후 5일 이내 (계약 종료 달에는 해당 월 20일까지) 유지보수 담당자에게 제출해야 함
○ 정기점검 매뉴얼(항목, 점검방법, 판정기준)제공 및 관리자 교육실시
○ 제안사는 예방점검 분야에 대해 점검대상 및 점검주기, 수행방법, 보고방법 등 구체적인 예방점검 방안을 제시해야 함
○ 클라우드 기반 콜시스템은 통합관제시스템을 활용하여 서비스 운영 상태 및 장애 발생 여부를 상시 모니터링하고, 이상 징후 발생 시 신속하게 조치할 수 있는 운영관리 체계를 제공하여야 함
○ 클라우드 콜시스템의 별도 정기점검은 상시 관제 및 운영관리 체계로 대체할 수 있으며, 장애 발생 또는 발주기관 요청 시 필요한 점검 및 기술지원을 수행하여야 함
<table>
<tr><td colspan="5">예방점검 분야 작성(예)</td></tr>
<tr><td>점검
구분</td><td>점검
대상</td><td>최소
점검주기</td><td>점검내용</td><td>수행조건</td></tr>
<tr><td>정기
점검</td><td>대상
HW
/SW
전체</td><td>반기
1회 이상</td><td>• 백업 상태점검
• 보안장비 상태점검
• 네트워크 장비 상태점검
• 상용SW 점검
(로그, 자원사용률, 성능 등)</td><td>• 정기점검을 수행하고 결과보고서를 작성하여 담당자에게 제출</td></tr>
</table>
○ 사업자는 예방점검에 대한 실적 통계표를 작성하여 월1회 결과 보고서로 제출함
○ 시스템 운용에 필요하다고 판단되는 경우, 별도 특별 점검을 요구할 수 있으며, 제안사는 유관 사업자간 협의하여 계획 수립 및 시행해야 함
○ 유지보수 대상 장비에 대한 정기점검은 장비가 위치한 기계실 또는 대상 장비 및 SW 접속 가능한 콘솔에서 수행하도록 하며 기술적인 수단과 육안식별 방법 등 점검에 이용가능한 수단을 동원하여 점검을 수행해야 함</td></tr>
<tr><td colspan="2">산출정보</td><td>예방점검 계획서 및 결과보고서</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">요구사항
고유번호</td><td>MAR-007</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 명칭</td><td>장애처리</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 분류</td><td>유지관리 수행 요구사항</td></tr>
<tr><td rowspan="2">요구사항
상세설명</td><td>정의</td><td>유지보수 대상에 대한 장애발생 조치 일반 사항</td></tr>
<tr><td>세부
내용</td><td>○ 제안사는 장애를 최대한 신속하고 효율적으로 처리할 수 있는 절차적·기술적 방안을 제시해야 함
○ 제안사는 신속한 장애처리 및 예방을 위하여 제조사별 장애유형, 장애처리 및 이력 관리 방안을 제시해야 함
이력 관리 정책(예)
• 장비별 장애이력 관리
- HW 고장에 의한 장애, 장비에 설치된 SW 오류에 의한 장애
• 요구사항 발생에 따른 작업내역(SW설치, WEB/WAS의 환경설정 변경, DBMS 테이블 조정, 계정 생성/변경/삭제 등) 관리
○ 장애 등 비상상황 발생 시 엔지니어를 신속히 투입시킬 수 있도록 비상연락체계를 유지하도록 하며, 비상상황 조치를 수행해야 함
○ 장애발생 시 복구 후 장애원인분석 및 복구 결과를 제출하며, 장애조치 허용시간 초과 시에는 장애재발 방지대책을 포함하여 제출해야 함
○ 제안사는 장애발생 시 유지보수 대상 정보시스템 데이터의 보호 및 복구를 위한 기술적·절차적 방안을 제시해야 함
○ 장애원인 분석 결과 장애원인이 타 업무(응용체계 부문) 관련 장애로 판단될 경우에도 발주기관이 요구할 경우 구체적인 근거자료를 첨부하여 서면으로 제출해야 함
○ 제안사는 장애처리의 효율성 제고를 위해 발주기관 및 타 유지보수 업체, 응용체계 관리부서 등과의 협업체계를 구축하여야 하며, 이를 위한 구체적 방안을 제시해야 함
○ 제안사의 유지보수 인력과 조직체계 가동 시에도 조치가 이루어지지 않는 장애 발생 시 대응방안을 제시해야 함</td></tr>
<tr><td colspan="2">산출정보</td><td>장애관리지침, 장애처리결과보고서, 장애대응 비상 연락망</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">요구사항
고유번호</td><td>MAR-008</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 명칭</td><td>장애복구</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 분류</td><td>유지관리 수행 요구사항</td></tr>
<tr><td rowspan="2">요구사항
상세설명</td><td>정의</td><td>유지보수 대상에 대한 장애발생 시 신속한 조치 및 사후관리</td></tr>
<tr><td>세부
내용</td><td>
○ 장애조치
- 장애접수 후 4시간 이내에 현장에 도착하여 장애별 처리시한을 준수하여 조치
- 장애별 처리시한(장애발생 시간 기준)
<table>
<tr><th>구 분</th><th>현장도착</th><th>정상가동(조치완료)</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>단순장애</td><td rowspan="3">4시간</td><td>4시간 이내</td><td>※ 현장 도착시간 포함</td></tr>
<tr><td>중 장 애</td><td>8시간 이내</td><td>※ 현장 도착시간 포함</td></tr>
<tr><td>네트워크/스토리지</td><td>8시간 이내</td><td>※ 데이터 복구시간 제외</td></tr>
</table>
※ 단순장애 시 현장이동에 따른 소요시간을 감안하여 장애발생 시점부터 4시간 이내 조치하여야 하며, 2시간 이내 조치될 수 있도록 노력해야 함
※ 장애상황에 따라 발주기관과 협의하여 조치시한을 연장하여 처리할 수 있음
- 유지관리 품목별 장애발생시 긴급 점검 및 복구체계 마련
○ 신속한 장애조치를 위한 부품 수급체계 유지
- 유지보수 대상 품목별 부품 수급 현황 등을 사전에 파악하고, 제품별 원활한 유지보수를 위한 방안을 제시
※ 시스템 고장 발생 시 공급자의 비용으로 수리에 임하며, 고장수리 후 동일한 고장이 발생할 경우 교체(천재지변이나 기타 운영자의 중대한 과실인 경우 제외)
- 장애로 인해 부품 또는 장비를 교체할 경우, 반드시 동일 제조사의 동급 사양 이상의 정품 또는 신품으로 대체, 장비가 없을시 감독자의 승인 하에 대체 부품 또는 장비 대체 가능
○ 장애조치 결과 보고
- 장애원인, 조치내용, 사후 지원방안 등에 대한 장애보고서 작성・제출
※ 팬 교체 등 단순장애 경우 상황에 따라 장애보고서를 생략할 수 있음
- 기술지원 미흡으로 인해 발생된 장애의 경우 재발방지대책을 제출
○ 장애 사후관리
- 장애 조치결과를 장애예방활동과 연계하여 점검활동 수행
- 장애발생에서 등급판정, 조치, 사후 예방관리에 이르는 업무처리 절차를 지속적으로 개선・반영
</td></tr>
<tr><td colspan="2">산출정보</td><td>장애관리지침, 장애처리결과보고서, 장애대응매뉴얼</td></tr>
</table>

라. 유지관리인력 요구사항

요구사항 고유번호		MHR-001
요구사항 명칭		제안 인력 구성
요구사항 분류		유지관리인력 요구사항
요구사항 상세설명	정의	조직 및 인력 구성 및 운영방안 요구사항 제시
	세부 내용	○ 제안사는 유지보수 대상 장비의 원활한 운용을 위한 전문기술자 중심의 유지보수 구성방안을 제시 ○ 제안사는 사업과 관련하여 투입되는 비상주 인력의 구성, 조직체계, 업무수행 범위 등을 포함한 지원체계를 제시해야 함 ○ 공동수급 또는 단독으로 사업 참여 시 참여인력은 자사 정규직 인력으로 구성해야 함 - 사업 참여인력 변경 시 사전에 반드시 발주기관의 승인을 받아야 함 - 채용예정 인력인 경우에는 별도로 이를 명기하고, 계약체결 전까지 채용을 완료해야 함 - 적법한 파견근로자는 자사인력으로 간주하나, 반드시 원 소속사를 명기해야 함 ○ 공동수급체를 구성할 경우에는 주사업자와 부사업자 간의 업무수행 범위를 상세히 정의하고 책임관계를 명확히 해야 함 ○ 낙찰자로 결정된 이후에 공동수급(컨소시엄) 구성원을 변경할 수 없음 ○ 공동수급 구성 사업자는 본 사업에 대하여 타사의 제안에 이중 참여 할 수 없음 ○ 제안사는 본 계약과 관련하여 기술의 특성상 하도급이 필요한 경우 「소프트웨어 진흥법」 제51조, 같은법 시행규칙 제14조의 규정에 따라 발주기관의 사전승인을 얻어야 함(재하도급 불가) ○ 제안사는 “행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침(행정안전부고시(입찰공고일 현재 시행 중인 것)) 제19조”에 따라 하도급 대금지급을 준수하고, 소프트웨어 진흥법 시행규칙 제14조 제3항에 따른 하도급 계약 준수실태보고서를 작성·보고해야 함 ○ 공동계약의 경우, 공동수급체 구성원 중 정당한 사유 없이 공동이행계획서에 따라 실제 계약에 참여하지 아니하는 구성원에 대해 부정당업자로 제재조치 등 입찰참가자격을 제한함
산출정보		유지보수체계 조직도, 하도급계약승인 신청서, 하도급계약준수실태보고서

<table>
<tr><td colspan="2">요구사항
고유번호</td><td>MHR-002</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 명칭</td><td>유지관리 인력의 자격 요건</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 분류</td><td>유지보수인력 요구사항</td></tr>
<tr><td rowspan="2">요구사항
상세설명</td><td>정의</td><td>유지보수 기술인력 및 비상주인력에 대한 요구사항</td></tr>
<tr><td>세부
내용</td><td>○ 제안사에서는 사업 수행을 위하여 아래와 같이 최소한 비상주 인력을 투입하여야 함
<table>
<tr><th>구분</th><th>주요역할</th><th>자격/경력 조건</th></tr>
<tr><td>통합유지보수 총괄
(1명)</td><td>◦ 유지보수총괄(PM)
◦ 과업수행 산출물 제출
◦ 상시대기인력(비상주)
◦ 전산시스템운영관리
◦ 네트워크운영관리
◦ PC유지보수
◦ 보안취약점 점검</td><td>▌제안사에 근무 중인 중급기술자 이상
▌전산장비 유지보수 사업관리 경력 2년 이상
▌또는 해당업무 수행이 가능한 경력자(발주자 승인 필요)
▌각 분야별 자격증 갖춘 자 권장</td></tr>
</table>
○ 사업관리자(PM)는 유지보수용역의 인수인계, 방향설정 등 유지보수 전반에 대한 책임을 지며 자사조직과 부사업자, 협력업체를 총괄하여 유지보수와 관련된 창구역할을 해야 함
○ 제안사가 보유한 기술자 및 유지보수인력에 대한 기술자의 등급 및 자격을 확인할 수 있는 증빙문서를 제출하고, 참여인력 기술 등급 및 자격증 보유현황을 첨부 서식으로 제출해야 함
○ 투입인력은 기업공감원스톱지원센터 네트워크, 전산시스템, PC 등의 안정적 운영과 유지관리에 적절한 기술수준을 확보해야함
○ 기술등급은 소프트웨어 진흥법 제46조(적정 대가 지급 등) 4항 및 SW 사업대가 산정 가이드의 ‘소프트웨어 기술자 평균 임금’ 적용을 위한 소프트웨어 기술자 분류기준 적용</td></tr>
<tr><td colspan="2">산출정보</td><td>인력 구성계획 및 운영 방안</td></tr>
</table>

마. 보안요구사항

<table>
<tr><td colspan="2">요구사항
고유번호</td><td>SER-001</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 명칭</td><td>보안관리</td></tr>
<tr><td colspan="2">요구사항 분류</td><td>보안 요구사항</td></tr>
<tr><td rowspan="2">요구사항
상세설명</td><td>정의</td><td>사업추진에 따른 보안관리 방안 제시</td></tr>
<tr><td>세부
내용</td><td>○ 유지관리 수행 시 정보시스템 접근통제 및 작업이력 관리방안 제시
○ 관리적·물리적 분야 전반에 대한 보안대책 및 방안 제시
○ 누출금지 정보 관리방안 제시
- 사업수행 과정에 중요 누출금지 정보에 대한 관리체계 수립
- 사업수행 과정에서 취득한 모든 정보를 일체 유출 또는 누설하여서는 아니 되며, 상주인력에 대한 정보유출도 책임져야 함
- 사업수행자는 “국가 사이버 보안 기본지침“ 제13조, 제26조, 제30조에 따라 아래 사항에 대한 정보를 누출하여서는 아니 됨
<table><tr><th>누출금지 대상정보</th></tr><tr><td>① 기관의 정보통신시스템의 내·외부 IP주소 현황
② 정보통신시스템 구성현황 및 정보통신망 구성도
③ 관리자 및 개별사용자의 계정·비밀번호 등 정보시스템 접근권한정보
④ 정보통신망 또는 정보시스템 취약점 분석·평가 결과물
⑤ 정보화사업 용역 결과물 및 관련 프로그램 소스코드
⑥ 암호자재 및 정보보호시스템 도입·운용 현황
⑦ 정보보호시스템 및 네트워크장비 설정 정보
⑧ ‘공공기관의 정보공개에 관한 법률’ 제9조 제1항에 따라 비공개 대상 정보로 분류된 기관의 내부문서
⑨ ‘개인정보보호법’ 제2조 제1호에 따른 개인정보
⑩「보안업무규정」 제4조에 따른 비밀 및「보안업무규정 시행규칙」 제16조제3항에 따른 대외비
⑪ 그 밖에 용역사업 발주자가 공개가 불가하다고 판단한 자료</td></tr></table>○ 사업수행자는 “행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침”(행정안전부고시(입찰공고일 현재 시행 중인 것)) 제8조(보안성검토 및 보안관리) 제2항에 따라 다음사항을 준수해야 함
- 외부 용역업체의 노트북 등에 대해 반입·반출을 제한
- 운영시스템 접근에 필요한 작업용PC를 별도로 마련하여 외부 용역업체의 운영시스템 접근을 제한
- 외부 용역업체의 인터넷 사용 및 인가되지 않은 USB 등 휴대용 저장매체 사용을 제한
- 기타 보안관리가 필요하다고 판단되는 사항</td></tr>
<tr><td colspan="2">산출정보</td><td>보안관리계획</td></tr>
</table>

요구사항 고유번호		SER-002
요구사항 명칭		**보안관리 수행요건**
요구사항 분류		보안 요구사항
요구사항 상세설명	정의	사업추진에 따른 보안지침 준수 등 보안관리 수행요건
	세부 내용	○ 응용체계 유지보수 업체에서 전산시스템에 원격으로 접속하고자 할 경우 - 정보시스템 접근권한 및 작업이력 관리를 실시 ○ 본 사업의 수행에 있어 관리적·물리적 분야 전반에 대한 보안대책 마련 및 수행 - 보안업무를 총괄 수행하는 관리책임자를 지정하여 인원·자료· 사업장 등에 대한 자체 점검·개선 및 교육 실시 - 발주기관의 승인 없이 자료 외부 유출 또는 다른 용도로 사용 금지 - 하도급 계약 체결 시 본 사업 계약 수준의 보안요건 내용 포함 ○ 본 사업의 참여자는 정보유출 등을 방지하기 위하여 발주기관이 징구하는 보안서약서(대표자, 용역참여자), 신원진술서, 기본증명서 등을 제출 ○ 본 용역과 관련하여 취득한 모든 정보는 일체 유출 또는 누설하면 아니 되며, 사업자가 용역수행 과정에서 취득 또는 작성하는 성과품 및 산출물에 대한 소유권은 발주기관에 귀속되며 사업 종료 시 사업수행 관련 모든 자료를 반환하고, 대표 명의의 확약서를 제출해야 함 ○ 제안사는 개인정보보호법에 따라 개인정보보호 책임자를 지정하고, 개인정보보호를 위해 관계법령에서 정한 관리적·기술적 조치 사항과 사업참여자 교육 등을 포함하여 개인정보보호계획을 수립하여 제출해야 함 ○ 사업수행자는 “행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침”(행정안전부고시 (입찰공고일 현재 시행 중인 것)) 제8조(보안성검토 및 보안관리) 제3항에 따라 유지관리 수행으로 인해 개인정보가 분실·도난·누출·변조 또는 훼손되지 않도록 유의해야 함 ○ 보안 준수사항 위반 시 발생하는 모든 민·형사상 책임 및 그에 따른 손해배상 책임은 주관사업자에 있음
산출정보		원격접속관리대장, 보안서약서, 보안확약서, 개인정보보호계획서

바. 품질요구사항

요구사항 고유번호		QUR-001
요구사항 명칭		**전산시스템 및 홈페이지 유지관리 전반에 대한 품질관리**
요구사항 분류		품질요구 사항
요구사항 상세설명	정의	유지보수 활동 수행 산출물에 대한 관련 사항 명시
	세부 내용	○ 사업수행 품질의 제고를 위하여 품질보증 방안을 제시하고 발주기관과 협의하여 사업을 수행해야 함 ○ 사업수행 활동별 사업관리 표준절차 수립·이행 - 표준절차매뉴얼을 수립하여 사업수행 전반에 적용방안 제시 - 활동별 개선사항 도출시 표준절차매뉴얼 반영 ○ 품질보증계획 수립 및 품질보증활동 수행 방안 제시 - 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침(행정안전부고시(입찰공고일 현재 시행 중인 것)) 제44조에 따른 단계별 관리 산출물에 대한 관계를 식별하고, 유지관리 산출물 작성·관리방안 제시 ○ 제안사가 제안하는 산출물의 경우 항목 및 제출시기를 구체적으로 제안해야 하며 항목 및 제출시기에 대해 발주기관이 이견이 있을 경우 협의하여 결정함 ○ 유지보수 사업 종료 2주 전까지 사업성과에 대하여 주요 분야별로 정리 한 완료보고서를 제출하며 완료보고서는 사업관리분야, 사업수행분야, 개선을 위한 제언 등을 종합하여 제출해야 함
산출정보		사업수행계획서, 표준절차매뉴얼, 연간 품질활동계획서, 품질관리활동보고서 등

사. 제약사항

요구사항 고유번호		COR-001
요구사항 명칭		**계약 변경 및 연장 등에 관한 사항**
요구사항 분류		제약사항
요구사항 상세설명	정의	유지보수 품목 축소에 따른 변경계약에 관한 사항을 명시
	세부 내용	○ 유지보수 기간 중 장비 교체 등으로 계약(유지보수 대상 품목 축소) 변경 사항이 발생 시 제안사는 계약변경에 응하여야 함
산출정보		

요구사항 고유번호		COR-002
요구사항 명칭		**인계·인수에 관한 사항**
요구사항 분류		제약사항
요구사항 상세설명	정의	사업자 변경 시 인수인계 등에 관한 사항을 명시
	세부 내용	○ 사업자는 계약 후 2주 이내에 인계대상 산출물 선정, 인계 방법·절차 등이 포함된 인계·인수 계획을 수립하여 발주기관에 제출해야 함 ○ 사업자는 여하한 경우로 사업자 변경이 발생하는 경우 용역수행에 공백이 발생되지 않도록 신규사업자에게 업무 인계를 성실히 수행하여야 함 ○ 인계·인수 기간 중 발생 가능한 위험에 대한 방지대책을 제시해야 함 ○ 유지보수 사업 종료 2주 전까지 사업 기간 동안 취득한 모든 정보를 파일 등으로 제출해야 하며, 사업 종료 이전 차기 업체가 선정되었을 경우, 업무를 성실히 인계해야 함
산출정보		인수인계 계획서 및 결과서

요구사항 고유번호		COR-003
요구사항 명칭		**지체상금기준 및 산정**
요구사항 분류		제약사항
요구사항 상세설명	정의	본 사업 수행 시 지체상금기준과 산정 정의
	세부 내용	○ 발주기관은 다음 각 호에 해당하는 장애 또는 지연에 대하여 사업자에게 지연배상금을 징수할 수 있으며, 이 경우 당월 용역비에서 지연배상금을 공제한 후 차액을 지급함 - 사업자의 명백한 과실 또는 부주의로 장애가 발생하고 처리시한을 초과한 경우 - 사업자의 명백한 과실 또는 부주의로 인해 발생한 장애에 대하여 조치 완료 후 동일 유지관리 대상에 대하여 동일 장애가 3회 이상 발생한 경우 - 단, 천재지변 등 불가항력에 의한 경우 또는 발주기관의 사전통보 및 승인을 받은 경우에는 상호 협의하여 처리 ○ 지체상금의 산정 -「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행규칙」 제75조(지체상금률) 3호를 준용하여 지체상금률을 1000분의 1.25로 함 - 지체상금 = (계약금액 × (1.25/1000) / 24)×처리시한 초과 장애 시간
산출정보		해당사항 없음

요구사항 고유번호		COR-004
요구사항 명칭		하도급 사전승인 및 하도급 대금지급 절차 준수
요구사항 분류		제약사항
요구사항 상세설명	정의	하도급 계약시 준수사항(사전승인, 하도급 대금지급 절차)등에 관한 사항
	세부 내용	○ 하도급의 사전승인 - 제안사는 본 계약과 관련하여 기술의 특성상 하도급이 필요한 경우 「소프트웨어사업 계약 및 관리감독에 관한 지침」(과학기술정보통신부 고시)을 준용하며, 하도급계약 전에 발주기관으로부터 사전승인을 받아야 함. 승인 없이 하도급한 경우 발주법인은 계약 해지 등 필요한 조치를 할 수 있음 ○ 하도급 비율제한 및 재하도급 금지 - 본 사업의 과업의 일부를 하도급하려는 경우 「소프트웨어 진흥법」 제51조 제1항을 준용하여 전체 사업금액의 100분의 50을 초과할 수 없음. 다만, 같은 조 제2항 각 호에 해당할 때는 그러하지 아니함. 하도급을 하려는 경우(50% 초과 예외 적용 포함)에는 반드시 발주기관의 장으로부터 사전에 서면 승인을 받아야 함. 같은 조 제3항에 따라 하도급을 받은 계약자는 재하도급을 원칙적으로 금지함 ○ 하도급 계획서 제출 - 본 사업 과업의 일부를 하도급하려는 경우 입찰 시 및 계약체결 시 「소프트웨어사업 계약 및 관리감독에 관한 지침」(과학기술정보통신부 고시) 의 별지 제7호 서식의 소프트웨어사업 하도급 계획서를 제출하여야 함 ○ 하도급 계약의 적정성 판단 세부기준 - 하도급계약의 승인을 신청하는 경우, 「소프트웨어사업 계약 및 관리감독에 관한 지침」에 따른 [하도급계약의 적정성 판단 세부기준]에 따라 적정성여부를 판단하며, 평가점수가 85점 이상인 경우에 한하여 하도급계약을 승인함 다만, 85점 이상인 경우라 하더라도 하도급 계약의 세부조건 등으로 인하여 사업의 원활한 수행이 불가능하다고 인정되는 경우 그 사유를 기재하여 하도급 승인 거절을 통보할 수 있음 ○ 하도급 대금지급 준수 - 본 과업은 하도급 가능 사업으로 계약상대자는 대가를 지급받은 경우 15일 이내에 하도급대금을 하수급인에게 현금으로 지급하여야 하며, 하도급대금의 지급 내역(수령자, 지급액, 지급일 등)을 5일(공휴일 및 토요일은 제외한다) 이내에 계약담당자에게 통보하여야 함
산출정보		하도급계약승인 신청서, 하도급 계획서, 하도급 대금지급 비율 명세서 하도급계약 준수 확인서

아. 프로젝트관리 요구사항

요구사항 고유번호		PMR-001
요구사항 명칭		**유지보수 활동 수행 산출물에 대한 관련 사항**
요구사항 분류		프로젝트 관리 요구사항
요구사항 상세설명	정의	프로젝트 관리에 필요한 사항을 명시
	세부 내용	○ 유지관리 작업 내용은 반드시 문서로 기록·관리함 ○ 본 사업과 관련된 일체의 자료의 소유권은 발주기관에 귀속됨 ○ 본 사업의 수행에 있어 특허권 및 기타 제3자의 권리대상으로 되어있는 것을 사용할 경우에는 사업자가 저작권 여부를 확인하고 그 사용에 관한 일체의 책임을 져야 함
산출정보		해당사항 없음

자. 프로젝트지원 요구사항

요구사항 고유번호		PSR-001
요구사항 명칭		**수요기관 담당자의 기술능력 향상을 위한 교육에 대한 요구사항 및 운영매뉴얼 관리**
요구사항 분류		프로젝트 지원 요구사항
요구사항 상세설명	정의	프로젝트 지원 수행사항
	세부 내용	○ 운영매뉴얼 관리 - 운영매뉴얼 현행화 관리 - 유지관리 및 장애예방 활동에 관한 업무절차 마련 및 현행화 관리 - 장애예방 및 대응방안 마련 - 유지관리를 수행하면서 반복적으로 수행하는 사항을 매뉴얼로 작성 관리 및 제출 ○ 교육지원 - 발주기관 직원에 대한 효과적인 교육훈련 수행을 위하여 종합 교육지원방안(조직, 교과과정, 일정, 내용, 방법)을 상세히 제시해야 함 - 제조사, 납품업체 등에서 개설하는 교육 또는 계약사 자체교육을 받을 수 있도록 적극 지원해야 함 ○ 무상유지보수 대상 장비 관리 - 제안사는 유지보수 기간 도래 이전인 무상유지보수 대상 시스템에 대해서도 모니터링을 실시하고 해당 시스템의 장비 고장이나 상용SW 장애 발생 시 해당 업무 담당자 및 무상유지보수 수행 업체에 해당 사항을 통보해야 함 - 제안사는 무상유지보수대상 시스템 현황 및 구성을 파악하고, 비상상황에 대비하여 무상유지보수 수행 업체와 협조체계를 유지해야 함 ○ 협력업체 관리 - 원활한 유지보수 수행을 위하여 제조사, 공급사, 또는 유지보수 실적이 있는 전문 업체와의 연계·협력방안을 제시해야 함
산출정보		운영매뉴얼, 교육 계획 및 결과보고서

Ⅳ 제안서 작성 지침

1 제안서 목차

Ⅰ. 제안개요

Ⅱ. 제안업체 일반
1. 일반현황
2. 조직・인원현황
3. 사업현황
4. 경영상태
5. 사업수행실적

Ⅲ. 사업관리
1. 사업수행 목표・운영전략
2. 효과적인 조직구성 방안
3. 서비스품질관리
4. 업무프로세스 표준화 및 관리
5. 시설・환경관리
6. 고객정보관리
7. 비상상황 대처능력
8. 운영실적보고

Ⅳ. 인력관리
1. 인력 관리방안
2. 동기부여 지원방안
3. 고객정보 유출방지
4. 관리자 능력향상방안
5. 교육훈련 관리방안

Ⅴ. 지원관리
1. 관리·지원기관과 협력관계 유지방안
2. 기업공감원스톱지원센터 특성에 맞는 운영・지원방안
3. 기타 추가지원 방안

Ⅵ. 전산시스템 및 홈페이지 관리
1. 용역수행 방안
2. 정기점검 방안
3. 장애복구 대책
4. 백업관리 방안
5. 수행조직 및 업무분장
6. 업무보고 계획
7. 품질보증 계획
8. 산출물 관리계획
9. 보안 및 정보보호계획
10. 교육훈련 및 지원사항
11. 기타

2 작성지침

작 성 항 목	작 성 방 법
Ⅰ. 제안개요	・제안사는 해당 사업의 제안 내용을 명확하게 이해하고, 본제안의 목적, 배경, 범위, 기대효과, 전제조건, 제안의 특징 및 장점을 요약하여 기술하여야 함
Ⅱ. 제안업체 일반	
1. 일반현황	・제안사의 일반 현황 및 주요 연혁을 제시
2. 조직・인원현황	・제안사의 조직 및 인원 현황을 직급별로 구분하여 제시 ・제안사의 본사 및 지사(지점 등) 현황 제시
3. 사업현황	・제안사의 주요 사업내용을 분야별로 구분하여 제시
4. 경영상태	・신용평가등급확인서 제출
5. 사업수행실적	・고객센터 사업과 관련 최근 3년간의 주요 사업실적 제시

Ⅲ. 사업관리	
1. 사업수행 목표· 운영 전략	· 기업공감원스톱지원센터 추진목표를 실현하기 위한 운영 전략, 운영 방안, 운영계획 등을 구체적이고 명확하게 제시
2. 효과적인 조직 구성 방안	· 다양한 업무의 효율적인 조직 구성 방안
3. 서비스품질관리	· 서비스 목표 및 달성 전략 · 서비스 품질 향상 및 관리 방안 · 서비스 품질 향상을 위한 제안사의 차별화 방안
4. 업무프로세스 표준화 및 관리	· 발전적인 업무 표준화 방안 · 상담업무 및 기타 지원업무 효율적 운영 · 연계기관 및 지원기관과 효율적인 운영방안 · 업무 표준화 및 상담 매뉴얼 개선 보완 방안 · 고객클레임 최소화 및 관리 방안 제시
5. 시설·환경관리	· 업무시설, 작업환경의 유지 및 개선활동 방안 · 콜센터 시설 내 네트워크 관리 · 시설보완관리, 보안점검, 보안서약서 징구, 문서관리 등
6. 고객정보관리	· 고객정보, 고객의 소리(VOC) 수집 및 관리 방안 · 고객정보, VOC(고객 문의/제안/불만)의 분석 · 공유 방안 · 고객정보 및 VOC(고객 문의/제안/불만)의 활용 방안
7. 비상상황 대처능력	· 집단행동 방지 및 발생 시 대처 방안 · 업무 폭주 및 시스템 장애 시 대처 방안
8. 운영실적보고	· 운영실적 보고를 위한 통계자료 목록 및 내용 제시 · 기간별(일 · 주 · 월간, 분기) 보고서 제출 계획 · 일일 발생 특이사항, 월간 상담사 운영계획

작 성 항 목	작 성 방 법
Ⅳ. 인력관리	
1. 인력 관리방안	· 인력 수급방안 · 채용 프로세스 · 장기근속을 위한 비전 제시 방안 · 이직률 최소방안 및 대량이직 발생 시 대처방안 제시 · 퇴사 및 공석발생시 예비인력 운영방안 · 인력 평가 방안 제시 · 고용 승계 방안 제시
2. 동기부여 지원 방안	· 급여제공 수준 · 성과보상 방안 · 복리후생 방안 제시 · 상담이외의 업무지원에 따른 보상방안 제시
3. 고객정보 유출방지	· 정보유출방지 위한 프로세스 관리방안 · 상담사에 대한 교육 및 제도적 방지책 제시 · 상담 시 취득한 고객정보에 대한 보안준수 방안 · 사고발생시 수습, 보고, 손해배상 등의 조치방안
4. 관리자 능력향상 방안	· 운영관리자(매니저, 전문팀장) 리더십 능력 향상 방안 제시
5. 교육훈련 관리 방안	· CS교육, 업무교육 프로그램 등 세부실천 방안 · 능력향상 프로그램, 교육 평가계획, 조치 방안 · 경력관리 및 프로모션 실시 방안 · 업무 교육외 자체 또는 외부의 다양한 교육 프로그램 제시
Ⅴ. 지원관리	
1. 관리·지원기관과 협력관계 유지방안	· 협력관계 유지 및 의사소통 활성화 방안
2. 기업공감원스톱지원센터 특성에 맞는 운영 · 지원 방안	· 기업공감원스톱지원센터를 특화시키기 위한 차별화 방안 · 기업공감원스톱지원센터 대국민 홍보 지원방안
3. 기타 추가지원 방안	· 본 제안요청서에 들어 있지 않은 내용 중 제안사가 제시할 수 있는 추가지원 사항

작 성 항 목	작 성 방 법
Ⅵ. 전산시스템 및 홈페이지 관리	
1. 용역수행방안	· 긴급 및 비상유지보수 방안을 포함한 유지보수 용역의 수행 방안에 대해 상세히 제시
2. 정기점검방안	· 유지보수 대상에 대한 정기점검 방안을 상세히 제시
3. 장애복구대책	· 장애 발생 시 신속한 복구를 위한 대책 및 주요 장애 유형별 처리방안 제시 · 장애 예방을 위한 점검활동 방안 제시
4. 백업관리방안	· 데이터 백업이 효율적으로 이루어질 수 있도록 백업 개선 방안 등 제시 · 백업 및 자료복구 방안 제시
5. 수행조직 및 업무 분장	· 본 사업을 수행할 조직 및 업무분장 내용을 상세히 제시 · 본 사업을 수행할 투입인력에 대한 유사사업의 참여 경력(이력) 및 보유기술, 기술등급을 명시하고, 본 사업과의 연관성 등을 기술
6. 업무보고계획	· 사업기간 동안 수행할 업무보고계획을 상세하게 제시
7. 품질보증계획	· 품질보증을 위한 조직, 방법, 내용, 절차 등에 대한 계획을 제시
8. 산출물관리계획	· 제출할 산출물의 종류 및 내역, 제출시기 등을 기술
9. 보안 및 정보보호계획	· 사업수행에 따른 시스템 및 전산실 보안 대책 제시 · 본 사업 수행과 관련하여 생성 또는 취득한 문서, 통신, 개인정보 등에 대한 기밀 유지 방안, 저작권존중여부방안 및 대책에 대해 구체적으로 제시
10. 교육훈련 및 지원사항	· 원활한 시스템 운영을 위해 발주기관 관리자 교육 및 기술이전방안, 인계방안, 등을 구체적으로 제시
11. 기타	· 본 사업과 관련 기타 또는 추가지원 사항에 대해 구체적으로 제시

3 제안서 작성요령 등

가. 작성요령

○ 제안사는 한국산업기술진흥협회 제안요청 사항에 따라 목차를 구성하고, 세부요청 사항에 대한 구현계획 및 실행방안을 상세하고 명료하게 제시해야 하며, 추가적인 사항은 별첨으로 할 수 있음

○ 제안요청 내용을 명확히 파악하고 분석하여 요구사항에 최대한 충족하도록 꼭 필요한 사항 위주로 간단·명료하게 작성하며, 실현 가능한 사항만 기술할 것

○ 해당사항이 없을 시는 “해당사항 없음”으로 명확히 표기 함

○ 요구사항에 대한 응답 중 ‘할 수도 있다’ ‘가능하다’ ‘고려한다’ 등 뜻이 분명치 않은 표현은 평가 시 불가능하다는 응답으로 간주함

○ 제안서는 전문용어나 약자 등에 대해서는 용어설명을 첨부해야 함

○ 제안서의 표지에 원본과 사본을 구분하여 표시하여야 하며, 원본과 사본의 내용이 상이한 경우 원본을 기준 하여 평가함

○ 제안서의 용지규격은 A4 크기로 총 분량은 표지, 간지, 목차, 별지 등을 제외하고 50 페이지 이내 작성

○ 사용한 영문약어는 약어표를 제공하고 전문용어는 설명을 첨부

○ 제안서의 기재사항 누락과 기재사항이 상이함에 따른 불이익은 제안사가 감수하여야 함

○ 제안서의 내용을 객관적으로 입증할 수 있는 관련 자료 및 제안에 필요하다고 판단되는 보조자료는 제안서의 별첨으로 제출하여야 함

나. 유의사항

○ 본 제안요청서는 한국산업기술진흥협회 제안서 제출용 이외의 다른 용도로 사용할 수 없음

○ 제안서 작성과 관련하여 취득한 업무내용에 대해 제3자에게 누설하여서는 안되며, 한국산업기술진흥협회에서 요구하는 보안사항을 철저히 준수하여야 하고 만약 외부에 누설시켜 문제를 야기 시켰을 경우에 누설자는 보안관련법규에 의거 처벌받음은 물론 제안의사가 없는 것으로 간주하고 평가 및 입찰참가 제한 등 조치에 대하여 이의를 제기할 수 없음

○ 제안서의 내용은 실제 사실과 일치하여야 하며, 객관적으로 입증할 수 있는 관계서류 및 자료를 첨부하여야 함. 제안업체의 제안 내용에 관한 확인, 검증이 필요한 경우 제안업체에 입증 자료를 요구할 수 있으며 입증자료를 제출하지 못할 경우 해당 제안 내용은 없는 것으로 간주함

○ 계약 이후에 제안서 내용 중 허위의 사실이 발견되거나 제안된 내용과 상이하여 제안사항의 구현에 중대한 하자가 있다고 한국산업기술진흥협회가 판단하는 경우, 일방적 계약해지가 가능함 이 때 한국산업기술진흥협회에 끼친 손해배상의 책임은 제안사가 부담해야 하고 진척된 업무결과 및 생산물의 소유권은 한국산업기술진흥협회에 있음

○ 제출된 제안서는 한국산업기술진흥협회의 동의 없이 수정·추가·대체할 수 없음

○ 제안서에 제시된 내용은 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가진다. 다만, 계약서에 명시된 경우에는 계약서 내용이 우선하며 제안서 및 계약서에 대한 해석상 이견이 발생한 경우에는 한국산업기술진흥협회의 해석을 우선함

○ 본 제안서 제출과 관련된 일체의 비용은 제안업체가 부담하며, 제출된 제안서는 반환하지 않음

○ 제안요청서에 기재된 사업 추진 내용, 추진일정 등은 계획 사항이며, 서비스 품질 향상을 위해 변경(축소, 취소 등 포함) 될 수 있음

○ 제안서 평가 결과 사업자로 선정되지 않은 제안서의 내용도 우수한 내용으로 판단되어 과업수행에 도움이 된다면 발주처와 협의·조정하여 과업내용에 포함할 수 있음

○ 계약 이후 사업 수행 결과가 불량한 경우, 향후 불공정 업체로 지정되어 한국산업기술진흥협회가 발주하는 사업 참여에 제한받을 수 있음

○ 제안서 운영 능력 평가 및 평가 결과에 대한 사항은 일절 공개하지 않으며, 제안사는 이에 어떠한 이의도 제기할 수 없음

○ 제안사의 과오, 소홀, 태만으로 인해 계약 기간 중 또는 계약만료 이후에 손실, 위해, 손상 등이 발생할 경우 이로 인한 클레임, 소송 등과 관련한 경비, 손실 등은 제안사의 책임임을 한국산업기술진흥협회에 보장하여야 함

○ 제안사는 투입 인력들의 안전사고 및 과오나 실수로 인해 발생한 제반 사고에 대한 모든 책임을 짐

○ 제안사는 서비스 품질 유지를 위하여 허용된 도급 인력 규모에 한하여 현재 상담사의 고용 승계를 원칙으로 함

Ⅴ 입찰 및 평가방법 등

1 입찰참가자격

가. 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제12조(경쟁입찰의 참가자격) 및 동법 시행규칙 제14조(입찰참가 자격요건의 증명)에 의거 자격요건을 갖춘 업체(자)로서 고객센터 도급운영이 가능한 업체

나. 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 제27조(부정당업자의 입찰참가자격 제한) 및 동법 시행령 제76조(부정당업자의 입찰참가자격 제한)에 의거 제한 받지 않는 자

2 사업자 선정방법

가. 계약방법 : 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제43조에 따른 "협상에 의한 계약체결 기준(재정경제부계약예규 제40호, 입찰공고일 현재 시행 중인 것)" 준용

나. 평가방식

○ 기술능력 평가(80%) : 심사위원회(별도 구성)

○ 입찰가격 평가(20%) : 협상에 의한 계약체결기준에 의함

다. 협상적격자 및 협상순위 결정방법

○ 제안서 평가결과, 입찰가격이 예정가격 이하인 제안사로서 기술능력 배점(80점)의 85% 이상(68점) 득점한 업체를 협상적격자로 선정

○ 협상순서는 기술능력과 입찰가격 평가점수를 합산하여 합산점수의 고득점 순으로 하되, 합산점수가 동일할 경우 기술능력 평가점수가 높은 제안사를 우선 순위자로 선정하고, 기술능력 평가점수도 동일한 경우 아래 순서에 따름

※ 사업관리 총점 > 인력관리 총점 > 제안업체 일반 총점 > 지원관리 > 전산시스템 및 홈페이지 관리 총점

○ 입찰에 참여한 기업이 5개가 넘을 시에는 제안서 내용으로 내부 평가 회의를 거쳐 5순위까지 선발하여 발표회 참가자격을 부여함

○ 기타사항은 상기 '협상에 의한 계약체결기준'을 준용

라. 세부 평가방법

○ 제안내용의 평가는 평가위원회를 구성하여 평가하고 제안서에 기재되지 않은 사항에 대하여는 평가하지 않음

○ 기술능력은 '평가항목 및 배점'을 기준으로 평가함

○ 기술평가 점수는 평가위원이 평가한 점수 중 최고점수 1개와 최저점수 1개를 제외하고, 나머지 점수를 평균하여 획득점수를 산출

○ 평가점수 산정 시 소수점 이하 3자리에서 반올림하여 소수점 2자리까지 산출

3 평가항목 및 배점 등

가. 기술능력 평가항목과 배점 및 입찰가격 평가

구분		평가항목		평 가 요 소	배점
		대항목	중항목		
기술능력 평가	정량	제안업체 일반 (15)	경영상태	- 재무구조 건전성 및 신용도 (신용정보업자의 신용평가등급 확인서로 평가)	7
			사업수행실적	- 최근 3년 이내 사업수행 실적(민간, 공공부문) - 공공기관 관련사업 도급운영 실적 ・상세 평가 배점 참조	8
	정성	사업관리 (20)	사업수행목표・운영전략	- 사업수행목표 및 추진전략의 타당성	20
			조직 구성 방안	- 효율적인 조직 구성 방안의 적정성	
			서비스품질관리	- 서비스 목표 및 달성 전략의 적정성 (생산성, 서비스품질 상세 구분) - 서비스 품질 향상을 위한 방안의 적정성	
			업무프로세스 표준화 및 관리	- 발전적인 업무 표준화 방안 - 상담업무 및 기타 지원업무 효율적 운영 - 지원기관, 연계기관과의 효율적인 운영방안 - 고객클레임 최소화 및 관리 방안 제시	
			시설・환경관리	- 업무시설, 작업환경의 유지 및 개선활동 방안 - 비품 임대 및 관리 - 기업공감 원스톱지원센터 전체 시설 관리	
			고객정보관리	- 고객정보 수집, 관리, 분석, 공유, 활용방안의 적정성	
			비상상황 대처능력	- 집단행동 방지 방안의 타당성 - 업무 폭주 및 시스템 장애시 대처방안 타당성	
			운영실적보고	- 운영보고 방안의 적정성	

구분		평가항목		평 가 요 소	배점
		대항목	중항목		
기술능력 평가	정성	인력관리 (15)	인력 관리방안	- 인력 수급방안·채용프로세스의 적정성 - 인력 비전 제시의 타당성 - 이직율 최소화 방안의 적정성 - 인력 평가 방안의 합리성	15
			동기부여 지원방안	- 급여수준 및 성과보상 방안의 적정성 - 복리후생 방안의 상대 비교	
			고객정보 유출방지	- 고객정보 유출방지 방안의 적정성	
			관리자 능력향상방안	- 운영관리자 능력 향상 방안의 적정성	
			교육훈련 관리방안	- 상담사 교육, 평가, 조치방안 - 핵심인재 양성을 위한 체계적인 교육 프로그램 상대 비교 - 예비운영인력의 교육 등 유지관리방안	
		지원관리 (15)	관리·지원기관과의 협력관계 유지방안	- 협력관계·기타 증진 방안의 적합성 및 적정성	15
			기업공감원스톱지원센터 특성에 맞는 운영·지원방안	- 센터를 특화시키기 위한 차별화된 방안 - 시스템 기능 최적화 및 성능개선 방안	
			기타 추가지원 방안	- 본 제안요청서에 들어 있지 않은 내용 중 제안사가 제시할 수 있는 추가지원사항	
		전산 시스템 및 홈페이지 관리 (15)	기술 부문	- 각 부문별 유지보수 방안 - 참여 유지보수 인력의 기술수준 - 정기점검 일정 및 방법의 적정성 - HW, SW의 제조사/공급사 기술 협력방안 - 보안관리 계획 및 보안대책 방안	15
			사업관리	- 장애예방, 관리방안, 장애발생시 대응방안 - 자료 백업 및 장비현황 관리 방안 - 예비장비 및 HelpDesk 운영방안	
			지원부문	- 교육지원 및 기술력 향상 방안 - 기능 최적화 및 시스템 성능개선 방안 - 사업관련 추가제안 및 지원사항	
입찰가격 평가			입찰가격의 적정성	입찰가격평가는 협상에 의한 계약체결기준(계약예규, 입찰공고일 현재 시행 중인 것)에 의함	20
합 계					100

나. 정량평가

○ 경영상태

회사채에 대한 신용평가등급	기업어음에 대한 신용평가등급	기업신용평가 등급	배점
AAA	-	AAA (회사채에 대한 신용평가등급 AAA에 준하는 등급)	7
AA+, AA0, AA-	A1	AA+, AA0, AA- (회사채에 대한 신용평가등급 AA+, AA0, AA-에 준하는 등급)	6.5
A+, A0, A-	A2+, A20, A2-	A+, A0, A- (회사채에 대한 신용평가등급 A+, A0, A-에 준하는 등급)	6
BBB+, BBB0, BBB-	A3+, A30, A3-	BBB+, BBB0, BBB- (회사채에 대한 신용평가등급 BBB+, BBB0, BBB-에 준하는 등급)	5.5
BB+, BB0, BB-	B+, B0	BB+, BB0, BB- (회사채에 대한 신용평가등급BB+, BB0, BB-에 준하는 등급)	5
B+, B0, B-	B-	B+, B0, B- (회사채에 대한 신용평가등급 B+, B0, B-에 준하는 등급)	4.5
CCC+ 이하	C 이하	CCC+ 이하 (회사채에 대한 신용평가등급 CCC+ 이하에 준하는 등급)	4

※ 1. 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제4조와 제5조에 따라 허가받은 자 또는 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제9조제26항의 업무를 영위하는 자가 입찰공고일 기준 최근 1년 이내에 평가한 회사채(또는 기업어음)에 대한 신용평가등급 또는 기업신용평가등급(위의 신용정보업자가 신용평가등급, 등급평가일 및 등급유효기간 등을 명시하여 작성한 '신용평가등급확인서')을 기준으로 평가하되 가장 최근의 신용평가등급으로 평가함

2. '신용평가등급확인서'를 제출하지 않은 경우에는 최저등급으로 평가하며, 유효기간 만료일이 입찰공고일인 경우에도 유효한 것으로 평가함

○ 사업수행실적(입찰 공고일 기준 최근 3년 이내)

평가항목		평가등급	평점
입찰공고일 기준 최근 3년간 사업수행실적 [단일 건당 1억 이상 기준]	동등이상 사업*	A. 10건 이상	8
		B. 9~7건	6
		C. 6~4건	4
		D. 3~1건	2
		E. 0건	0

※ 동등이상 사업 : 콜센터 위탁운영 사업, 고객 상담 센터 운영 사업

1. 수행실적 증명은 아래 각 호에 따라 처리함

가. 국내 소재업체의 수행실적 중 공공기관 이외의 수행 실적은 원본이 확인된 해당용역의 계약서, 세금계산서, 거래명세표 등을 첨부한 경우에 평가하고, 특히 필요한 경우 공급받는 자의 인감증명 (법인 또는 개인)을 첨부한 거래사실 확인서를 제출하게 할 수 있음

나. 국외 소재업체의 수행실적도 국내 소재업체에 준하되, 공공기관 이외의 납품실적은 이를 공증하거나 해당국가의 상공회의소 또는 해당국가에 주재하는 대한민국 공관의 확인을 받은 경우에는 세금계산서 등 증빙자료 첨부를 생략할 수 있음

다. 이행실적에 대한 입증책임은 입찰참가업체가 부담하며 의무를 다하지 아니하여 실적확인이 어려운 경우에는 실적을 인정하지 아니함

다. 정성평가

○ 평가항목에 대해서 해당분야 전문가로 구성된 평가위원회에서 평가

○ 정성 부문 평가는 제안업체의 운영능력을 상세히 평가하며 제안요청서에 명시된 요건에 실질적으로 부합하는지 등을 판단

○ 평가결과와 관련된 근거 및 세부사항에 대하여 제안자에게 알리거나 답변할 의무가 없으며 어떠한 책임이나 의무를 지지 않음

○ 제안요청서에 기술된 모든 항목들이 제안서에 명확하게 제시되어야 하며 그렇지 않을 경우 평가에 불이익을 받을 수도 있음

라. 입찰가격 평가

○ 입찰가격이 추정가격의 100분의 80 이상인 경우

$$\text{평점} = \text{입찰가격 평가 배점한도} \times \left(\frac{\text{최저 입찰가격}}{\text{평가대상자 입찰가격}} \right)$$

○ 입찰가격이 추정가격의 100분의 80 미만인 경우

$$\text{평점} = \text{입찰가격평가 배점한도} \times \left(\frac{\text{최저입찰가격}}{\text{추정가격의80\% 상당가격}} \right) + \left[2 \times \left(\frac{\text{추정가격의80\% 상당가격} - \text{당해입찰가격}}{\text{추정가격의80\% 상당가격} - \text{추정가격의60\% 상당가격}} \right) \right]$$

※ 다만, 입찰가격이 예정가격의 100분의 60 미만일 경우에는 100분의 60으로 계산

* 추정가격에 부가가치세를 포함, 소수점이하는 소수점 둘째 자리에서 반올림

4 제안서 제출 및 입찰서류, 제안서 발표 등

가. 제안서 제출

○ 제출기한 : 입찰공고문과 같음

○ 제 출 처 : 서울시 서초구 바우뫼로 37길 37 산기협 회관 1층 기술지원팀

○ 제출방법

- 제출방법은 방문접수이어야 하며 우편접수는 인정하지 않음

나. 입찰서류

○ 제안서(PT)자료(8부)

- 일반현황 및 연혁(붙임서식 3)
- 자본금 및 매출액(붙임서식 4)
- 참여인력 이력사항(붙임서식 12)

○ 정량적 평가자료

- 정량평가 제안 자기평가요약서(붙임서식 5) 및 신용평가등급 확인서 각 1부
- 사업실적(붙임서식 6) 1부
- 실적증명서(붙임서식7) 1부

○ 입찰가격 평가자료: 별도 밀봉 후 제출

- 도급비용 산출근거표(붙임서식 8) 1부
- 구성인력별 산출근거표(붙임서식 9) 1부
- 전산시스템 유지보수 위탁운영 가격 제안서(붙임서식 10) 1부
- 홈페이지 유지보수 위탁운영 가격 제안서(붙임서식 11) 1부

○ 기타 구비서류

- 입찰참가신청서(붙임서식 1) 1부
- 사업자등록증 사본 1부(원본대조필)
- 법인등기부등본(법인인 경우에 한함, 최근 3개월 이내) 1부
- 법인인감증명서 및 사용인감계(붙임서식 2) 1부
- 국세 및 지방세 완납증명서 1부
- 확약서, 보안서약서, 청렴계약서 각 1부
- 입찰이행보증보험증권(입찰금액의 5/100 이상) 1부

※ 모든 자료를 수록한 USB 1개 필수 제출 / 각종 증빙서류는 유효기간 이내의 것만 인정

다. **제안서 발표 및 평가**

○ 발표일시 및 장소 : 2026년 12월 11일(개별통지 예정)

○ 평가방법 : 발표(15분 내외), 질의응답(15분 내외)

※ 상기 일정은 사정에 따라 변경될 수 있음

5 제안요청서 질의

가. 제안과 관련된 모든 질의는 한국산업기술진흥협회 기술지원팀 사업담당자가 답변함

나. 이외 다른 경로로 얻어지는 정보는 공식적인 것이 아니며, 이로 인한 제안서 요건에 맞지 않는 등의 불이익은 전적으로 제안업체가 책임을 지며 부적격 판정의 사유가 될 수 있음

다. 제안내용 문의

○ 부서명 : 한국산업기술진흥협회 기술지원팀

○ 문의처 : 02-751-0205 / sos1379@koita.or.kr

6 붙임서식

【붙임서식 1】 입찰참가신청서

【붙임서식 2】 사용인감계

【붙임서식 3】 업체 일반현황

【붙임서식 4】 자본금 및 매출액(최근 3년)

【붙임서식 5】 정량평가 제안 자기평가 요약서

【붙임서식 6】 콜센터 운영 사업실적(최근 3년)

【붙임서식 7】 용역이행 실적증명서(최근 3년)

【붙임서식 8】 도급비용 산출 근거표(날인 후 밀봉하여 별도제출)

【붙임서식 9】 콜센터 구성인력별 산출 근거표(날인 후 밀봉하여 별도제출)

【붙임서식 10】 전산시스템 유지보수 위탁운영 가격제안서
(날인 후 밀봉하여 별도제출)

【붙임서식 11】 홈페이지 유지보수 위탁운영 가격제안서
(날인 후 밀봉하여 별도제출)

【붙임서식 12】 참여인력 이력사항

【붙임서식 13】 확약서

【붙임서식 14】 보안서약서(업체대표)

【붙임서식 15】 보안서약서(참여인원)

【붙임서식 16】 청렴계약서

【별지】 1. 용역사업 보안위규 처리기준
2. 보안 위약금 부과기준
3. 누출금지 대상정보

【붙임서식 1】

입 찰 참 가 신 청 서

공고번호 : 제 호
신 청 자 주 소 :
상 호 :
대표자(성명) : (인)
(전화번호 :)

본인은 위의 번호로 공고한 _____ 의 일반 경쟁 입찰에 참가하고자 귀 협회가 정한 계약 입찰유의서의 제조항을 전적으로 수락하고, 별첨서류를 제출하여 참가하고자 합니다.

2026년 월 일

한국산업기술진흥협회장 귀 하

【붙임서식 2】

사 용 인 감 계

법인 인감	사용 인감

위 사용인감은 본인(당사)이 사용하는 인감으로서 금번 귀 협회에서 시행하는 「2027년 기업공감원스톱지원센터 콜센터 위탁운영」의 입찰 및 계약에 이를 사용하겠으며, 이로 인하여 발생하는 모든 책임은 본인(당사)이 질 것을 확약하며 인감신고서를 제출 합니다.

2026년 월 일

상 호 :
주 소 :
대 표 자 : (법인인감)

한국산업기술진흥협회장 귀하

【붙임서식 3】

업 체 일 반 현 황

1. 회 사 명		2. 대표자	
3. 사 업 분 야			
4. 주 소			
5. 전 화 번 호			
6. 회 사 설 립 년 도	년 월		
7. 해 당 부 문 종 사 기 간	년 월 ~ 년 월		
8. 주요연혁(요약)			

* 본 서식은 제안서에 첨부

【붙임서식 4】

자본금 및 매출액(최근 3년)

○ 회사명 : (단위 : 백만원)

구 분		20 년	20 년	20 년	합 계	평 균
1. 자 산 총 계 2. 유 동 자 산 3. 유 동 부 채 4. 부 채 총 계 5. 자 본 총 계 6. 자 본 금 6. 총 매 출 액 7. 매 출 원 가 8. 영 업 이 익 9. 당 기 순 이 익						
매출액	○○부문	*고객센터 상담 운영 용역 계약에 따른 매출액*				
	○○부문					
	○○부문					
	계					
10. 유동비율						
11. 부채비율						
12. 자기자본비율						
13. 매출액영업이익률						

○ 유동비율=(유동자산/유동부채)X100, 부채비율=(부채총계/자본총계)X100
자기자본비율=(자본총계/총자산)X100, 매출액영업이익률=(영업이익/매출액)X100

※ 본 서식은 제안서에 첨부

※ 결산공고 되었거나 자체 보고된 대차대조표, 손익계산서 등 회계자료 첨부

【붙임서식 5】

정량평가 제안 자기평가 요약서

심 사 항 목		내 용	배점 (15점)	점수	증빙자료
신용 평가	신용평가등급 확인서	예) A+	7		**“00000”발행** **신용평가등급확인서**
사업 수행 실적	최근 3년간 사업수행 실적 건수 [단일 건당 1억 이상 기준]	예) 15건	8		-실적증명서 :기관명(원)
합 계			15		

※ 본 서식은 정량평가 제출 서류에 첨부

※ “점수”란 및 증빙자료는 입찰참가 업체에서 직접 기재해 주시기 바랍니다.

본 평가표는 정량평가 시 참고자료로 활용되어지며, 한국산업기술진흥협회 평가결과 업체의 자체 평가점수가 잘못 적용된 경우에는 심사위원이 심사한 평가점수를 적용합니다.

회사명 : **대표이사** (인)

【붙임서식 6】

콜센터 운영 사업실적(최근 3년간)

□ 주요 사업 내용

ㅇ 회사명 :

연번	① 도급명	도 급 기 간	② 계약금액 (단위:백만원)	발주처			③ 구체적 업무수행 내 용	④ 인력 규모	비 고
				상호명, 관공서명	주소	전화 번호			
계									

※ 본 서식은 제안서 정량평가 제출 서류에 각 첨부

① 도급명(연도순으로 기재하며 본 업무와 유관한 것만 기재) : 해당 건수별로 정확하게

② 계약금액 : 공동으로 업무를 수행한 경우 총액을 기재하되 자사의 실적만을 괄호 안에 기재

③ 구체적인 업무수행 내용 : 수행 작업내용을 형태별(업무도급, 인력파견, 컨설팅, 교육 등)로 작성

※ 실적증명원(원본대조필) 사본 1부는 계약체결시 제출(허위사실일 경우 협상대상에서 제외함)

④ 비고란에는 '아웃바운드', '인바운드' 구분 기재

※ 실적은 2023. 1. 1 이후부터 입찰공고일 전일까지를 말하여 현재 운영 중인 것만 기재

□ 도급건별 내역

도 급 명				
발 주 처				
도급기간	착수일 완료일 (예정일)		계약금액	
사업책임 기 술 자	자격명칭 :		성명 :	
1. 사업목적				
2. 사업의 중요사항 및 수행한 업무내용				

【붙임서식 7】

용역이행 실적증명서(최근 3년간)

<table>
<tr><td rowspan="5">신청인</td><td>업체명(상호)</td><td colspan="3"></td><td>대 표 자</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>영업소재지</td><td colspan="3"></td><td>전 화 번 호</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>사업자번호</td><td colspan="3"></td><td>팩 스 번 호</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>증명서용도</td><td colspan="3"></td><td>제 출 처</td><td colspan="3">한국산업기술진흥협회</td></tr>
<tr><td>과업범위 및 기준
(면적, 금액 등)</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">실적내용</td><td>계 약 명</td><td colspan="3"></td><td>구 분</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>계약개요</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>계약번호</td><td>계약일자</td><td>계약기간
(이행기간)</td><td>계약
금액</td><td>도급
규모(명)</td><td colspan="2">이행실적
(금액 또는 면적)
비율 / 실적</td><td>비고</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">증명서
발급기관</td><td colspan="7">위 사실을 증명함
년 월 일</td></tr>
<tr><td colspan="7">기 관 명 : (인) (전화:)</td></tr>
<tr><td colspan="7">주 소 : (FAX :)</td></tr>
<tr><td colspan="4">발급부서 :</td><td colspan="3">담당자:</td></tr>
</table>

※ 본 서식은 정량평가 자료에 첨부

○ **계약서 대체 첨부 가능하나 반드시 인원수가 표기되어야 합니다.**

- 인원수 표기가 없을 경우 실적증명서 제출

○ 이행실적은 입찰공고시에 제시한 기준(인원 수 등) 등 조건에 부합되는 실적에 한하며, 공동계약으로 이행하였을 경우 비율과 이행실적을 기재하여야 합니다.

○ 이행실적란은 기재후 투명 접착테이프를 붙여 증명을 받아야 합니다.

【붙임서식 8】

도급비용 산출 근거표

■ 총괄표

(단위: 원)

구 분		금 액
콜센터 운영 위탁비(1개월)	인 건 비	원
	제 비 용	원
	일반관리비 및 이윤	원
	전산시스템 유지보수	원
	홈페이지 유지보수	원
	부가세(VAT)	원
	소계(A)	원
총 위탁비용 (12개월)	소계(A) * 12개월	원

업체명 :
주 소 :
대 표 :

한국산업기술진흥협회장 귀하

【붙임서식 9】

콜센터 구성인력별 산출 근거표

※ 직책별 1인당 기준 (단위 : 원)

구 분			산출근거	매니저	일반상담사	전문팀장	전문상담사
인건비	직접 인건비	기본급					
		식대					
		교통비					
		직책수당					
		직무수당					
		시간외근무수당					
		연차수당					
		소계					
	간접 인건비	퇴직충당금					
		연차수당					
		국민연금					
		건강보험료					
		고용보험료					
		산재보험료					
		기타					
		소계					
	인건비계						
제비용		복리후생비					
		교육훈련비					
		근무환경 구성비					
		소모품비					
		기타					
		소계					
일반관리비							
이윤							
직책별 인당 단가 합계							
투입인원				1	4	1	6
직책별 총 금액							
부가가치세							
총합계							

주) "기타"사항이 있을 경우에는 해당사항을 명확히 기재할 것

【붙임서식 10】

전산시스템 유지보수 위탁운영 가격제안서

제 안 금 액	일금 원 (₩)

<항목별 가격 제안 내용>

구 분	금 액	비 고
◦		
◦		
제 안 금 액		부가세 포함

상기 금액으로 가격제안서를 제출합니다.

※ 세부 항목별 금액산출근거표 첨부 요망.

년 월 일

주관사업자 : 직인

한국산업기술진흥협회장 귀하

【붙임서식 11】

홈페이지 유지보수 위탁운영 가격제안서

제 안 금 액	일금 원 (₩)

<항목별 가격 제안 내용>

구 분	금 액	비 고
◦		
◦		
제 안 금 액		부가세 포함

상기 금액으로 가격제안서를 제출합니다.

※ 세부 항목별 금액산출근거표 첨부 요망.

년 월 일

주관사업자: 직인

한국산업기술진흥협회장 귀하

【붙임서식 12】

참여인력 이력사항

성 명		소 속		직 책		연 령	세
학 력	대학교 전공			해당분야근무경력		년 개월	
	대학원 전공			자 격 증			
본사업참여임무		사업참여기간				참여율	%

경 력				
사 업 명	참여기간 (년월 ~ 년월)	담당업무	발주처	비고

- 참여인력은 모두 제출(학력증명서 및 해당관련 자격증 등의 증빙서류 포함)

【붙임서식 13】

확 약 서

1. 공고번호 :

2. 입찰건명 :

위 사업을 위한 사업자 선정 방식 및 제안요청서 내용과 본 입찰에 관한 귀 한국산업기술진흥협회의 방침에 이의가 없음을 확약합니다.

2026년 월 일

입찰참가 신청자 :

상 호 :

주 소 :

생년월일 :

대 표 자 : (인)

한국산업기술진흥협회장 귀하

【붙임서식 14】

보 안 서 약 서 (업체대표)

본인은 2026년 월 일부로 용역사업(업무)을 수행할 경우 다음 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인은 관련 업무와 관련된 소관업무가 국가기밀 사항임을 인정하고 제반 보안관계규정 및 지침을 성실히 수행함

2. 본인은 이 기밀을 누설함이 국가안전보장 및 국가이익에 위해가 될 수 있음을 인식하여 재직 중은 물론 퇴직후에도 업무수행 중 알게된 모든 기밀사항을 일체 누설하거나 공개하지 아니함

3. 본인은 기밀을 누설하거나 관계 규정을 위반한 때에는 아래의 관계법규에 따라 어떠한 처벌 및 불이익도 감수함
   가. 전자정부법 제35조(금지행위) 및 제76조(벌칙)
   나.「개인정보 보호법」제59조(금지행위), 제71조~제73조(벌칙) 및 제74조(양벌규정)

4. 본인은 위 사항을 위반 시 민·형사상의 책임뿐만 아니라, 유·무형의 피해를 보상할 것을 엄숙히 서약합니다.

5. 본인은 하도급업체를 통한 사업 수행 시 하도급업체로 인해 발생하는 위반 사항에 대하여 모든 책임을 부담함

년 월 일

서약자 (대표자)
업체명 :
직 위 :
성 명 : (서명)

한국산업기술진흥협회장 귀하

【붙임서식 15】

보 안 서 약 서 (참여인원)

본인은 2026년 월 일부로 용역사업(업무)을 수행할 경우 다음 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인은 관련 업무와 관련된 소관업무가 국가기밀 사항임을 인정하고 제반 보안관계규정 및 지침을 성실히 수행함

2. 본인은 이 기밀을 누설함이 국가안전보장 및 국가이익에 위해가 될 수 있음을 인식하여 재직 중은 물론 퇴직후에도 업무수행 중 알게된 모든 기밀사항을 일체 누설하거나 공개하지 아니함

3. 본인은 기밀을 누설하거나 관계 규정을 위반한 때에는 아래의 관계법규에 따라 어떠한 처벌 및 불이익도 감수함
   가. 전자정부법 제35조(금지행위) 및 제76조(벌칙)
   나.「개인정보 보호법」제59조(금지행위), 제71조~제73조(벌칙) 및 제74조(양벌규정)

4. 본인은 위 사항을 위반 시 민·형사상의 책임뿐만 아니라, 유·무형의 피해를 보상할 것을 엄숙히 서약합니다.

5. 본인은 하도급업체를 통한 사업 수행 시 하도급업체로 인해 발생하는 위반 사항에 대하여 모든 책임을 부담함

년 월 일

서약자 (참여인원)
업체명 :
직 위 :
성 명 : (서명)

한국산업기술진흥협회장 귀하

【붙임서식 16】

청 렴 계 약 이 행 각 서

당사(본인)는(은) **「부패 없는 투명한 기업경영과 공정한 행정」**이 사회발전과 국가 경쟁력에 중요한 관건이 됨을 깊이 인식하며, 국제적으로도 OECD뇌물방지 협약이 발효되었고 부패기업 및 국가에 대한 제재가 강화되는 추세에 맞추어 청렴 계약 취지에 적극 호응하여 한국산업기술진흥협회(이하 “협회”이라 한다)에서 발주하는 모든 공사, 물품, 용역 등의 입찰에 참여함에 있어 당사 임직원과 대리인은

1. 입찰가격의 유지나 특정인의 낙찰을 위해 담합을 하거나 다른 업체와 협정, 결의, 합의하여 입찰의 자유경쟁을 부당하게 저해하는 일체의 불공정한 행위를 하지 않겠습니다.
   ○ 이를 위반하여 경쟁입찰에 있어서 특정인의 낙찰을 위하여 담합을 주도한 것이 사실로 드러나 입찰 참가 자격 제한 처분을 받을 경우 협회 또는 공공기관에서 시행하는 모든 입찰에 입찰 참여 자격 제한 처분을 받은 날로부터 2년 동안 참가하지 않겠으며
   ○ 경쟁입찰에 있어서 입찰자 간에 서로 상의하여 미리 입찰가격을 협정하거나 특정인의 낙찰을 위하여 담합을 한 사실이 드러나 입찰 참가 자격 제한 처분을 받을 경우 협회 또는 공공기관에서 시행하는 입찰에 입찰참가자격 제한 처분을 받은 날로부터 1년 동안 참여하지 않고
   ○ 위와 같이 담합 등 불공정 행위를 한 사실이 드러날 경우 독점규제 및 공정거래에 관한 법률에 따라 공정거래위원회에 고발하여 과징금 등을 부과토록 하는데 일체의 이의를 제기하지 않겠습니다.
2. 입찰·계약체결 및 계약이행 과정에서 관계직원에게 직·간접적으로 금품·향응 등의 부당한 이익을 제공하지 않겠습니다.
   ○ 이를 위반하여 입찰, 낙찰, 계약체결 및 계약이행과 관련하여 관계직원에게 금품, 향응 등을 제공함으로써 입찰에 유리하게 계약이 체결되었거나 계약이행 과정에서 편의를 받아 부실하게 시공 또는 제조한 사실이 드러나 입찰참가자격 제한을 받은 경우 협회 또는 공공기관에서 시행하는 입찰에 입찰참가자격 제한 처분을 받은 날로부터 2년 동안 참가하지 않겠으며
3. 입찰, 계약체결 및 계약이행과 관련하여 관계직원에게 금품, 향응 등을 제공한 사실이 드러날 경우에는 계약체결 이전의 경우에는 낙찰자 결정 취소, 계약이행 전에는 계약취소, 계약이행 이후에는 당해 계약의 전부 또는 일부계약을 해제 또는 해지하여도 감수하겠으며, 민·형사상 이의를 제기하지 않겠습니다.
4. 회사 임·직원이 관계직원에게 금품, 향응 등을 제공하거나 담합 등 불공정 행위를 하지 않도록 하는 회사윤리강령과 내부비리 제보자에 대해서도 일체의 불이익처분을 하지 않는 사규를 제정토록 노력하겠습니다.

위 청렴계약 서약은 상호신뢰를 바탕으로 한 약속으로서 반드시 지킬 것이며, 낙찰자로 결정될 시 본 서약내용을 귀 협회 청렴계약특수조건으로 계약하여 이행하고, 입찰참가자격 제한, 계약해지 등 협회의 조치와 관련하여 당사가 협회를 상대로 손해배상을 청구하거나 당사를 배제하는 입찰에 관하여 민·형사상 어떠한 이의도 일체 제기하지 않을 것을 서약합니다.

2026년 월 일

서 약 자 : ○○○회사 대표 ○○○ (인)

한국산업기술진흥협회장 귀하

[별지 1]

용역사업 보안위규 처리기준

구 분	위 규 사 항	처 리 기 준
심 각	1. 비밀 및 대외비 급 정보 유출 및 유출시도 가. 정보시스템에 대한 구조, 데이터베이스 등의 정보 유출 나. 개인정보·신상정보 목록 유출 다. 비공개 항공사진·공간정보 등 비공개 정보 유출 2. 정보시스템에 대한 불법적 행위 가. 관련 시스템에 대한 해킹 및 해킹시도 나. 시스템 구축 결과물에 대한 외부 유출 다. 시스템 내 인위적인 악성코드 유포	○ 사업참여 제한 ○ 위규자 중징계 ○ 재발 방지를 위한 조치 계획 제출 ○ 위규자 대상 특별보안교육 실시
중 대	1. 비공개 정보 관리 소홀 가. 비공개 정보를 책상 위 등에 방치 나. 비공개 정보를 휴지통 · 폐지함 등에 유기 또는 이면지 활용 다. 개인정보 · 신상정보 목록을 책상 위 등에 방치 라. 기타 비공개 정보에 대한 관리소홀 2. 사무실 · 보호구역 보안관리 허술 가. 통제구역 출입문을 개방한 채 퇴근 등 나. 인가되지 않은 작업자의 내부 시스템 접근 다. 통제구역 내 장비·시설 등 무단 사진촬영 3. 전산정보 보호대책 부실 가. 업무망 인터넷망 혼용사용, 보안 USB 사용규정 위반 나. 웹하드·P2P 등 인터넷 자료공유사이트를 활용하여 용역사업 관련 자료 수발신 다. 개발·유지관리 시 원격작업 사용 라. 저장된 비공개 정보 패스워드 미부여 마. 인터넷망 연결 PC 하드디스크에 비공개 정보를 저장 바. 외부용 PC를 업무망에 무단 연결 사용 사. 보안관련 프로그램 강제 삭제 아. 사용자 계정관리 미흡 및 오남용(시스템 불법접근 시도 등)	○ 위규자 중징계 ○ 재발 방지를 위한 조치 계획 제출 ○ 위규자 대상 특별보안교육 실시

구 분	위 규 사 항	처 리 기 준
보 통	1. 기관 제공 중요정책 · 민감 자료 관리 소홀 가. 주요 현안 · 보고자료를 책상위 등에 방치 나. 정책 · 현안자료를 휴지통 · 폐지함 등에 유기 또는 이면지 활용 2. 사무실 보안관리 부실 가. 캐비넷 · 서류함 · 책상 등을 개방한 채 퇴근 나. 출입키를 책상위 등에 방치 3. 보호구역 관리 소홀 가. 통제 · 제한구역 출입문을 개방한 채 근무 나. 보호구역내 비인가자 출입허용 등 통제 미실시 4. 전산정보 보호대책 부실 가. 휴대용저장매체를 서랍 · 책상 위 등에 방치한 채 퇴근 나. 네이트온 등 비인가 메신저 무단 사용 다. PC를 켜 놓거나 보조기억 매체(CD, USB 등)를 꽂아 놓고 퇴근 라. 부팅 · 화면보호 패스워드 미부여 또는 "1111" 등 단순숫자 부여 마. PC 비밀번호를 모니터옆 등 외부에 노출 바. 비인가 보조기억매체 무단 사용	○ 위규자 경징계 ○ 위규자 사유서 / 경위서 징구 ○ 위규자 대상 특별 보안교육 실시
경 미	1. 업무 관련서류 관리 소홀 가. 진행중인 업무자료를 책상 등에 방치, 퇴근 나. 복사기 · 인쇄기 위에 서류 방치 2. 근무자 근무상태 불량 가. 각종 보안장비 운용 미숙 나. 경보 · 보안장치 작동 불량 3. 전산정보 보호대책 부실 가. PC내 보안성이 검증되지 않은 프로그램 사용 나. 보안관련 소프트웨어의 주기적 점검 위반	○ 위규자 서면·구두 경고 등 문책 ○ 위규자 사유서 / 경위서 징구

[별지 2] 보안위약금 부과 기준

보안 위약금 부과 기준

1. 위규 수준별로 A~D 등급으로 차등 부과

구분	위규 수준			
	A급	B급	C급	D급
위규	심각 1건	중대 1건	보통 2건 이상	경미 3건 이상
위약금 비중	부정당업자 등록	용역대가 2%	용역대가 1%	용역대가 0.5%

※ A급은 국가계약법 시행령 제76조에 따라 부정당업자로 지정하여 입찰감가를 제한

2. 보안 위약금은 다른 요인에 의해 상쇄, 삭감이 되지 않도록 부과

* 보안사고는 1회의 사고만으로도 그 파급력이 큰 것을 감안하여 타 항목과 별도 부과

3. 사업 종료 시 지출금액 조정을 통해 위약금 정산

[별지 3] 누출금지 대상 정보

누출금지 대상정보

1. 기관의 정보시스템의 내·외부 IP주소 현황
2. 정보통신시스템 구성현황 및 정보통신망 구성도
3. 관리자 및 개별사용자의 계정 · 비밀번호 등 정보시스템 접근권한정보
4. 정보통신망 또는 정보시스템 취약점 분석 · 평가 결과물
5. 정보화사업 용역 결과물 및 관련 프로그램 소스코드
6. 암호자재 및 정보보호시스템 도입 · 운용 현황
7. 정보보호시스템 및 네트워크장비 설정 정보
8. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조 제1항에 따라 비공개 대상 정보로 분류된 기관의 내부문서
9. ‘개인정보보호법’ 제2조 제1호에 따른 개인정보
10. 「보안업무규정」 제4조의 비밀, 동 시행규칙 제16조 제3항의 대외비
11. 그 밖에 용역사업 발주자가 공개가 불가하다고 판단한 자료