
더블유쇼핑 고객센터 업무위탁 운영
제안요청서

2021.12

목 차



I. 제안 개요

1. 사업명
2. 추진 목적
3. 추진 배경
4. 사업 범위
5. 사업 기간

II. 사업 추진 방안

1. 입찰 방법
2. 계약 방법
3. 더블유쇼핑 입찰 추진 현황
4. 사업추진 일정

III. 제안 요청 내용

1. 제안 개요
2. 제안사 소개
3. 사업관리 방안
4. 센터운영 관리방안
5. 기타

IV. 제안서 작성 및 유의사항

1. 제안서 작성 목차
2. 제안서 작성 요령
3. 가격제안서 작성 요령
4. 제안발표(PT)
5. 제안서 및 제안발표 효력
6. 제안업체 준수사항 및 유의사항

VI. 제안 안내

1. 참가자격
2. 제출 서류

V. 제안평가 및 사업자 선정

1. 평가요소 및 평가 방법
2. 우선협상대상자 선정

#. 붙임 [별지서식]

I 제안 개요



1. 사업명 : 더블유쇼핑 고객센터 업무위탁 운영사 선정
2. 추진 목적
 - 고객센터 운영전반에 대해 외부 전문업체 위탁으로 고객에게 양질의 서비스 제공
 - 원활한 인력수급 등 운영 역량이 뛰어난 위탁업체 선정으로 운영안정성 확보
3. 추진 배경
 - 現 운영사 계약 종료에 따른 사업자 재선정
4. 사업 범위
 - 고객센터 인력 및 센터 운영
 - 인력선발 및 교육, 고객 문의 및 불만 처리, 성과 및 품질 관리, 기타 운영 관리 등
 - 고객센터 ASP 제공 및 유지관리
5. 사업 기간
 - 2022. 04. 01 ~ 2023. 12. 31(총 21개월)

II 사업 추진 방안



1. 입찰 방법 : 일반(공개)경쟁입찰 방식
2. 계약 방법 : 협상에 의한 계약 체결
 - 최고 평점을 득한 업체순으로 협상을 실시하여 우선순위자와 협상 완료하면 계약을 체결함
3. 더블유쇼핑 입찰 추진 현황
 - 계약 종료 센터 현황(2021.12.20 기준)

업무장소	인력 규모	ASP	재택규모	비 고
영등포	81명	81석	변동	

■ 제안 요청 인력 규모

총원	센터장	주간팀장/스텝	심야팀장	주간상담사	후단	심야상담사
81명	1명	8명	1명	41명	17명	13명

- 스텝 : 팀장 6명, 교육강사 1명, QA 1명, DA(통계/총무) 1명
- 후단업무(주간) : 민원, 1:1 상담, 회수확정환불 등
- 주간(06시 ~ 22시) / 심야(22시~06시)
- 재택근무는 도급인원의 50%까지 증원 계획 (심야상담인력 재택근무 추진 예정)

■ 시스템 현황 : 고객센터 시스템은 더블유쇼핑에서 제공하고 있음

■ 운영시간 : 365일 24시간(연중무휴)

- 현재 심야 상담은 운영하지 않고 있으나 향후 더블유쇼핑 요청에 의해 가능

■ 주요 진행 상담업무

- In-bound 주문접수 및 CS상담 : 방송상품 주문접수, 고객민원 상담 등
- Out-bound 상담 : In-bound 업무 수행 관련 후속업무, 기타 업무수행에 필요한 업무
- 게시판, 메일 등 call 채널 외 상담업무
- 대외기관 접수 고객불만 응대 업무
- 반품/교환/환불 등의 과정에서 발생하는 후단 업무

4. 사업 추진 일정

구 분	내 용	일 정	비 고
제안서요청서 배포	입찰 참여의사 업체	2021.12.20(월)	비밀유지확약서 제출 업체
제안서 접수 마감	당사 방문 제출	2022.01.12(수) 12시	담당자: 고객만족팀 노진경팀장
제안발표(PT)	제안발표 진행	2022.01.17(월)	제안서 제출업체 대상
우선협상대상자 선정	-	2022.01.	개별통보
업체 선정	-	협상완료 직후	

- 사업관련 문의: 더블유쇼핑 고객센터서비스실 고객만족팀 노진경 팀장/ 010-6280-7349

※ 상기 추진 일정은 업무진행상황에 따라 변경될 수 있음

III 제안요청 내용



1. 제안의 개요

- 본 사업의 제안요청 내용을 명확히 이해하고 더블유쇼핑 특성을 고려하여 제안사의 전략 및 기대효과를 구체적으로 제시

2. 제안사 소개

- 재무구조는 최근 3년간의 주요지표에 대한 실적 제시(자본금, 부채비율, 유동비율 포함)
 - 기업신용평가 등급확인서(민간기업 입찰용) 제출 必
- 주요 사업 실적은 라이브홈쇼핑 및 T-커머스 등 유통 중심으로 제시
- 국내외 인증/실적은 고객센터 운영 및 인력에 대한 관리 부분만 제시

3. 사업관리 방안

- 본 사업의 추진을 위한 운영 및 상면 제공 등 사업 추진 운영 전략 제시
- 본 사업의 달성 가능한 일정표 제시(상면 제공 일정 포함)
- 사업 추진 조직 및 명확한 업무분장 방안 수립

4. 센터운영 관리방안

- 인적자원 관리방안
 - 더블유쇼핑에서 제공한 제안 요청 인력 규모(II. 사업 추진 방안 - 3. 더블유쇼핑 입찰 추진 현황 - 제안 요청 인력 규모)를 고려하여 콜 변동에 따른 최적화된 스케줄링 대응방안 제시
 - 이직(퇴사) 최소화 방안을 수립하고 이직률(월 평균) 목표 제시
 - 상시 정원 100% 유지방안을 구체적으로 제시하고 긴급 이벤트 등 발생 시 준비기간을 포함한 인력투입 계획
 - 재택 추진에 따른 재택인력의 채용 및 안정적인 관리 방안 제시
- 실적관리 방안
 - 더블유쇼핑에 최적화된 KPI를 수립하고 목표 제시

- 주문/CS콜에 대한 실적향상(부진자 관리 방안 포함)을 통한 응대율 개선 방안 수립
 - . 특히 주문콜 향상을 위한 주문/CS에 대한 효율적인 콜 처리 프로세스 체계 수립
 - . 재택인력에 대한 실적관리 방안 수립
- 고객 클레임 최소 방안(유형별 대처 방안 및 처리 프로세스 제안)
- 고객 VOC의 가치를 확보하기 위한 계획 및 방안 제시

■ 교육훈련 방안

- 신입상담사의 교육계획 및 교육이탈 방지를 위한 방안 수립
- 신입상담사, 기존상담사, 관리자 등 직급별/근속별 능력향상을 위한 교육체계 수립 및 추진 방안
- 기타 제안사만의 차별화된 교육방법, 교육 커리큘럼 등 제시

■ 운영보고 방안

- 정기/비정기 보고 체계 수립
- 다양한 통계 및 필요한 보고 항목을 포함하여 고객센터 발전에 기여하는 보고 방안 수립

■ ASP 제공 방안

- 제안사는 인력채용이 용이하고 근무인력이 쾌적한 환경에서 근무가 가능한 장소 제시
- 보안강화를 위해 최대한 독립적인 공간(센터 및 부대시설 등)을 제시해야 하며, 정전 등 업무 중단 상황에 대한 방지 대책 수립(물리적 안전 조치)
- 운영을 위한 다양한 사무기기, 비품 등을 제시
- . 필수 제공 항목

필요 항목	주요 사항
좌석	제안인력에 맞는 책상, 의자, 서랍장(시건장치 포함)
PC	- 본체: CPU(I5-10세대 이상), RAM(8GB 이상), OS(Window 10 pro) - 모니터: . 22inch 이상 * 2ea - 키보드, 마우스, PC운용에 필요한 부속품 포함 * 더블유쇼핑 업무관리 프로그램(BO), HTML5 응용프로그램, 문서처리 등이 원활하게 작동되어야 함
회선	시스템 연동을 위한 회선 제공(이중화 필수, L3 포함)
전화기	초기 더블유쇼핑에서 제공(AudioCodes 405E), 이후 제안사에서 재구매
헤드셋	제안사에서 자율 제안

※전용회선 비용은 실비청구(ASP 비용에 미포함)

■ 보안 및 위기관리 방안

- 정보보안 및 개인정보 관련 법령을 준수해야 하며, 법령에서 요구하는 정보보호 및 개인정보보호를

위한 기술적·관리적·물리적 안정성 확보 조치에 대하여 제안

- 제안사의 보안관리 체계를 활용하여 고객정보 유출 방지 계획 수립
- 업무수행 및 상담 중 취득한 개인정보에 대한 관리 계획 수립
- 콜 폭주시, 시스템 장애, COVID-19로 인한 확진자 발생 시 등 다양한 리스크 해소 방안

5. 기타

■ 운영장소 변경 대처 방안

- 업체 변경에 따른 운영장소 변경 시 조기 안정화를 실현하기 위한 방안 및 기간 제시

■ 협력관계 구축 방안

- 고객센터의 안정적이고 발전적인 운영을 위한 협의 체계 구축방안 수립

■ 차별화 지원 방안

- 더블유쇼핑의 비용절감을 위한 전략적 지원 및 방안 제시
- 고객센터 고도화를 위한 방안 제시

IV 제안서 작성 및 유의사항



1. 제안서 작성 목차

목 차		작성 내용
I. 제안 개요	1. 제안 목적	- 제안사의 사업의 성공적 추진을 위한 목적
	2. 제안 전략	- 본 사업의 성공적 수행을 위한 방향 및 전략
	3. 제안 기대효과	- 제안사가 제공하고자 하는 기대효과
II. 제안사 소개	1. 일반 현황	- 일반현황 및 주요 연혁
	2. 조직 및 사업 현황	- 회사 조직 및 사업현황
	3. 재무 구조	- 최근 3년 자본 및 매출 등 현황
	4. 주요 사업 실적	- 본 사업 관련 분야 중점 기술
	5. 국내외 수상실적	- 고객센터 관련 인증/수상실적 기술
III. 사업관리 방안	1. 사업추진 운영전략	- 사업추진을 위한 전략방향
	2. 사업추진 일정	- 전체 사업 추진 일정표
	3. 조직구성 및 투입계획	- 본 사업만을 위한 조직 및 인력투입관련 계획/방안

IV. 센터운영 관리방안	1. 인적자원 관리방안	<ul style="list-style-type: none"> - 효율성 있는 투입인력 및 스케줄링 - 최적화된 조직구성 방안 - 인력수급, 이직관리, 장기근속 유지 방안 - 정원유지를 위한 대처방안 계획 - 노무관리 및 동기부여를 위한 다양한 방안 제시 - 신규위탁 및 해지 시 인력승계 방안
	2. 실적관리 방안	<ul style="list-style-type: none"> - 상담실적 지표관리 방안 - 생산성 향상 방안 - 상담품질 관리 방안 - 고객 클레임 최소화 방안(대외기관 민원접수 등) - 가치 있는 VOC 관리 방안
	3. 교육훈련 방안	<ul style="list-style-type: none"> - 투입인력 능력향상을 위한 교육방안 . 신규/기존/관리자 구분
	4. 운영보고 방안	<ul style="list-style-type: none"> - 실효성 있는 보고체계 수립 방안 제시
	5. 보안 및 위기관리 방안	<ul style="list-style-type: none"> - 고객정보보호를 위한 보안 프로세스(법령준수 필수) - 사고 발생시 대처 방안(손해배상 포함) - 각종 리스크에 대한 위기관리 방안 . COVID-19 대응 프로세스 제시
V. ASP 제공방안	1. ASP 장소	<ul style="list-style-type: none"> - 제안 상면 장소 및 지리적 특장점 - 제안 품목 상세 내용
	2. 보안관련	<ul style="list-style-type: none"> - 제안 상면 및 품목에 대한 보안관리 방안
VI. 기타	1. 운영장소 변경 대처 방안	<ul style="list-style-type: none"> - 운영장소 변경에 따른 센터 안정화 방안
	2. 협력관계 구축 방안	<ul style="list-style-type: none"> - 고객센터 운영을 위한 협의체 구성 및 실행 방안
	3. 차별화 지원 방안	<ul style="list-style-type: none"> - 더블유쇼핑 비용절감을 위한 차별화 지원 제시 - 고객센터 고도화를 위한 방안 제시 - 기타 제안요청서에 기술되지 않은 제안 제시

2. 제안서 작성 요령

- 제안사는 제안요청서 [제안 요청 내용]을 참조하여 각 항목별 순서대로 구분하여 작성하며, 요청서에 요구하는 주요 요청사항에 대해 자세하게 기술하여야 한다.
- 제안요청 내용을 명확히 파악하고 본 사업의 정확한 분석을 통한 업무파악, 추진전략, 과업범위 및 내용들을 명확하게 기술하여야 한다.
- 제안서는 제안요구사항에 충족하도록 꼭 필요한 사항 위주로 간단/명료하게 작성하며,

제안내용의 근거 및 참고자료 등은 별첨으로 첨부하여야 한다.

- 더블유쇼핑은 필요 시 현장 실사를 진행할 수 있으며, 이에 따라 제출된 서류 및 현장 실사 내용은 제안서와 동일한 효력을 가지는 것으로 한다.
- 제안서의 내용은 명확한 용어를 사용하여 표현하여야 하며, ‘~ 할 수도 있다.’ ‘이 가능하다’ ‘~ 을 고려하고 있다’ 등과 같이 모호한 표현 및 허위 사실은 평가 시 불가능한 것으로 간주한다.
- 제안서는 MS-OFFICE로 작성하는 것을 원칙으로 하며, 가로본으로 제출하고 대목차는 간지를 사용해야 한다.
 - 제안서는 목차, 간지 포함해서 50페이지 이내로 작성
 - A4 크기로 스프링제본을 사용하며, 가급적 단면인쇄로 제출
- 제안서 작성 시 전문용어 및 약자 등은 용어설명을 표기해야 함.
- 입찰/제안서 작성 관련 질의사항은 e-mail로 문의 가능, 전화나 구두로 질의 및 응답한 사항은 법적 효력이 없으며 접수된 질의사항은 모든 참여 업체에게 동일하게 안내함
 - 질의 마감 : 2022.12.30(목) 17시까지
 - 담당자 : W쇼핑 고객센터서비스실 고객만족팀 노진경 팀장
Kohd502n@mediawill.com / 010-6280-7349

3. 가격제안서 작성 요령

- 가격견적서를 제공하는 서식으로 제출해야 하며, 모든 금액은 부가가치세(VAT) 별도로 명시해야 한다.
- 모든 가격견적서는 인감(사용인감 가능) 날인 후 밀봉하여 제출해야 한다.
- 인력운영비는 '22년 인력운영비만 제출한다.
 - '23년 인력운영비는 최저임금인상을 고려하여 해당 기간이 도래할 시점에서 별도 협상하여 결정한다.
 - 연차수당은 별도 책정하지 않고 100% 소진 기준 산정한다.
 - 심야교통비 등 인력 운영상 필요한 모든 비용을 포함하여 작성한다.
- ASP 가격제안서에는 계약기간 동안 석당 단가는 동일금액으로 책정하여야 한다.
 - ASP 비용에는 헤드셋, IP전화기(초기 구축 시 제공 후 향후 재구매 건)를 포함하여 산정한다.
 - 초기 제안 석수 대비 추가 좌석이 필요한 경우 추가 석수에 대한 비용은 지급한다.
 - 재택근무에 대한 ASP비용은 인당 단가를 별도로 작성하여 제출해야 한다.

4. 제안발표(PT)

- 제안발표는 인력운영사의 사업책임자(총괄 PM)가 직접 발표하여야 한다.
- 발표내용이 제안서와 상이한 사항이 있는 경우에는 별도로 명기하거나 명확히 설명하여야 한다.
- 제안서 설명회에 참석하지 아니하거나 사전 공지된 설명회 시간에 늦을 경우 제안은 당사 기준에 따라 평가한다.
- 제안 설명 시간은 제안사별 발표 20분, 질의응답 20분을 기준으로 한다.
- 제안 설명회 참석인원은 COVID-19 감염병 확산에 따른 사회적 거리두기 단계에서 발표자 및 담당자 포함 3명만 참석 가능하며, 지침에 의거 동일 장소에서 설명회 진행이 어려운 경우 설명회 일정 및 진행 방법에 변경이 있을 수 있으며, 이 경우 사전에 공지 및 안내 예정임.
- 제안서 발표 순서는 제안서 접수 순서에 따라 진행하고, 발표 당일 사정에 의해 일부 변경될 수 있음.

5. 제안서 및 제안발표 효력

- 제안사는 사업을 수행하는데 필요한 부분을 추가로 제안할 수 있으며, 추가 자료에 대해서는 제안서와 동일한 효력을 가진다.
- 더블유쇼핑은 필요 시 제안사에 대하여 추가제안 또는 자료를 요청할 수 있으며, 이에 따라 제출된 자료는 제안서와 동일한 효력을 가진다.
- 제출된 제안서의 내용은 발주처가 요청하지 않는 한 변경할 수 없으며, 계약체결 시 계약조건의 일부로 간주한다.
- 제안사의 제안내용에 대한 확인, 검증이 필요한 경우 제안사에 입증자료를 요구할 수 있으며, 입증자료를 제출하지 못할 경우 불가능한 것으로 판단하며, 이에 대한 유/무형의 손해가 발생 시 그에 대한 배상을 하여야 한다.
- 제안사는 제안과정 및 사업수행 기간 동안 습득한 지식이나 자료를 제3자에게 공개 또는 제공하여서는 안 된다.
- 제안서와 제안 설명회 내용이 상이할 경우 제안사는 상이한 내용 중 한가지를 명확하게

선택하여 확정해야 한다.

- 제안요청서의 내용에 대해 해석상 이견이 있는 경우 더블유쇼핑과 상호 협의하여 결정하되, 상호 상충 시 더블유쇼핑의 의견을 우선시 한다.

6. 제안업체 준수사항 및 유의사항

- 접수된 제안서에는 제안사의 고유한 개념과 아이디어를 포함하고 있을 수 있으며, 이러한 것들이 제안서 안에 독창적 정보라고 명시되지 않는 한 더블유쇼핑은 이를 임의로 사용할 권한을 가진다.
- 제안사는 제안요청서에 정확한 정보를 기재하여야 하며, 더블유쇼핑은 제안요청서나 기타 첨부 자료상의 오류나 누락에 대하여 책임을 지지 아니한다.
- 제출된 제안서는 일절 반환하지 않으며, 본 제안과 관련된 일체의 소요경비는 제안사의 부담으로 한다.
- 제안사는 제안 유의사항 등 입찰 및 계약과 관련된 모든 사항을 숙지하고 입찰에 참가하여야 하며, 이를 숙지하지 못한 책임은 제안사에게 있다.
- 제안서는 공고된 제출기한 내에 접수 장소에 직접 방문 제출 하여야 한다. (우편접수 불가)
- 제안서 전달 및 제출 과정에서 발생하는 오류 또는 누락에 대해서는 더블유쇼핑이 일체의 책임을 지지 아니한다.
- 제안서 및 제안서와 관련된 모든 자료, 제안서 평가결과는 공개하지 않으며, 선정 절차와 결과에 대해 제안사는 이의를 제기할 수 없다.
- 제안요청서의 내용에 대해 해석상 이견이 있는 경우 더블유쇼핑과 상호 협의하여 결정하되, 상호 상충 시 더블유쇼핑의 의견을 우선시 한다.
- 제출된 자료의 기재내용이 과장 또는 허위사실로 인정될 경우 평가대상에서 제외되거나 최종선정 후에도 자격이 상실될 수 있다.
- 계약 후에도 제안서의 내용이 허위로 작성한 사실이 발견되거나 제안된 내용을 충족하지 못할 경우 일방적 계약해지가 가능하다, 이로 인하여 발생하는 일체의 손해배상 책임은 제안사에 있다.
 - 허위 사실 또는 제안된 내용을 충족하지 못한 경우 이에 대해 3일 이내에 소명할 기회를 제공하며,

더블유쇼핑은 소명내용을 판단하여 결정할 수 있다.

- 제안요청서 수령 및 제안서 제출 등 일체의 제안활동을 통하여 습득한 더블유쇼핑과의 관련된 정보는 당사의 기밀임을 인지하고 어떠한 경우에도 제3자에게 제공할 수 없으며, 만약 해당 보안유지의무를 위반하여 당사에게 손해가 발생할 경우, 모든 법적/금전적 책임을 제안사가 부담해야 한다.
- 제안과정에서 더블유쇼핑의 사정에 따라 진행일정은 변경될 수 있으며, 변경 시 개별 통보 한다.
- 제안요청서 등 제안과 관련된 제반 관련자료는 더블유쇼핑 홈페이지 공지사항을 참고하여야 하며, 제안업체에게 별도로 교부하지 않을 예정임.

V 제안 안내



1. 참가자격: 다음 모든 조건을 충족해야 함(*실적증명서 제출)

- 제안요청서 배포일(2021.12.20)기준 최근 3년 이내 『국내 라이브 홈쇼핑 & T커머스사』 고객센터 위탁운영 경험을 보유하고 있는 업체(1년 이상 운영)
 - 라이브 홈쇼핑(7개사):공영홈쇼핑, 롯데홈쇼핑, 현대홈쇼핑, 홈앤쇼핑, CJ오쇼핑, GS홈쇼핑, NS홈쇼핑
 - T커머스사(5개사) : 더블유쇼핑, 쇼핑엔티, 신세계쇼핑, K쇼핑, SK스토아
- 기타 국가계약법상 하자가 있거나 전국은행연합회의 『신용정보관리규약』에서 정하는 연체, 대위변제, 대지급, 부도, 관련인에 의한 거래정보 및 금융질서문란정보의 등록 대상자는 입찰 참여 불가

2. 제출 서류

- 입찰참가 공문 1부(사용인감 사용 가능) [서식 1]
- 입찰참가신청서 1부 (법인인감 사용 必) [서식 2]
- 가격 견적서 1부 [서식 3]
- 구성인력별 산출 근거표 1부 [서식 4]
- 실적증명서 [서식 5]
 - 실적증명서가 없을 경우 계약서 사본(표지, 계약기간, 날인 확인 必) 및 세금계산서(계약기간) 첨부 시 인정

- 입찰 결과 승복 각서 1부 [서식 6]
- 비밀보호 준수 각서 1부 [서식 7]
- 사용자 요구사항 요약서 1부
- 재택근무 ASP 견적서 1부
- 제안서 원본 및 발표자료(제안서 요약본) 각 10부
 - 단, 제안서와 내용이 다를 경우 제안서 기준으로 평가 진행
- 제안서/발표자료 전자사본(USB) 1개
- 사업자등록증 사본 1부
- 법인인감증명서 1부 (3개월 이내 발급)
- 신용평가기관에서 발행한 최근 년도 신용평가등급 확인서 1부

VI 제안평가 및 사업자 선정

1. 평가요소 및 평가방법

- 평가는 기술능력평가 70점 + 가격평가 30점으로 총 100점 만점 기준으로 평가한다.
- 기술능력평가 배점(70점)의 85%이상(59.5점) 득점업체를 협상적격자로 선정한다.
- 기술능력평가는 자체 위원회를 구성하고 구성된 위원회를 통해 제안 설명회 및 제안서를 평가한다.
- 제안 설명회에 참석하지 않을 경우 제안서에 대한 서면으로 평가한다.
- 평가항목 및 배점

평가 부문		평가 항목	배점
기술 능력 평가	정량 평가	1. 기업신용평가 등급	5
		2. 사업수행 실적 규모 - 라이브홈쇼핑, T-커머스	5
		3. 사업수행 기간 - 라이브홈쇼핑 및 T-커머스 중 단일센터 운영기간	5
	정성	1. 사업에 대한 이해 및 전략	5

	평가	2. 센터운영에 대한 효율성, 체계성, 안정성 - 인력관리, 실적관리, 운영보고, 정보·보안	34
		3. ASP 제공에 대한 적정성	6
		4. 차별화 효용성 및 비용절감 효과성	10
가격 평가	가격 평가	1. 입찰사별 제안 가격 비교	30
합 계			100

■ 세부기준

- 기업신용평가 등급 기준(5점)

회사채에 대한 신용평가등급	기업어음에 대한 신용평가등급	기업신용평가 등급	배점
AAA, AA+, AA0, AA-	A1, A2+, A20, A2-	AAA, AA+, AA0, AA-	5.00점
A+, A0, A-	A3+, A30	A+, A0, A-	4.75점
BBB+, BBBO, BBB-, BB+, BBO, BB-	A3-, B+, B0	BBB+, BBBO, BBB-, BB+, BBO, BB-	4.50점
B+, B0, B-	B-	B+, B0, B-	4.25점
	C 이하	CCC+ 이하	4.00점

『신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률』 제5조제1항제1호 또는 『자본시장과 금융투자업에 관한 법률』 제335조의3에 따라 업무를 영위하는 신용조회사 또는 신용평가사가 입찰공고일 이전에 평가하고 유효기간 내에 있는 회사채, 기업어음 및 기업신용평가등급을 국가종합전자조달시스템에 조회된 신용평가등급으로 평가하되, 가장 최근의 신용평가등급으로 평가한다. 다만, 가장 최근의 신용평가등급이 다수가 있으며 그 결과가 서로 다른 경우에는 가장 낮은 등급으로 평가한다.

국가종합전자조달시스템에서 신용평가등급 확인서가 확인되지 않은 경우에는 최저등급으로 평가하며, 유효기간 만료일이 입찰공고일인 경우에도 유효한 것으로 평가한다.

합병 또는 분할한 자가 입찰공고일 이전에 평가한 신용평가등급이 없는 경우에는 입찰서 제출 마감일 전일까지 발급된 유효기간 내에 있는 가장 최근의 신용평가등급으로 평가한다. 다만, 합병 후 새로운 신용평가등급이 없는 경우에는 입찰공고일 이전에 평가하고 유효기간 내에 있는 신용평가등급으로서 합병 대상자

- 업무 수행 실적 규모(5점)

규 모	150명 이상	120명 이상 ~ 150명 미만	100명 이상 ~ 120명 미만	80명 이상 ~ 100명 미만	80명 미만
점 수	5.0	4.5	4.0	3.5	3.0

- . 공고일 현재 3년 이내 라이브홈쇼핑, T-커머스 운영인력 규모 합계(연장계약은 포함되지 않음)
- . 사업종료 건은 종료시점이 공고일 현재 기준 3년 이내 일 경우 인정
- . 실적증명서 또는 계약서 첨부
(단, 계약서 제출 시 업체명, 계약기간, 인력규모는 반드시 나와야 하며, 세금계산서 3개월 제출)
- 사업수행 기간(5점)

규 모	5년 이상	5년 미만 ~ 3년 6개월 이상	3년 6개월미만 ~ 2년 이상	2년 미만 ~ 1년 이상	1년 미만
점 수	5.0	4.5	4.0	3.5	3.0

- . 공고일 현재 3년 이내 라이브홈쇼핑 및 T-커머스 중 단일업체 총 운영 기간
(2021.12.31까지 인정)
- . 사업종료 건은 종료시점이 공고일 현재 기준 3년 이내의 기간만 인정
- . 실적증명서 또는 계약서 첨부
(단, 계약서 제출 시 업체명, 계약기간, 인력규모는 반드시 나와야 하며, 세금계산서 3개월 제출)

2. 우선협상대상자 선정

- 평가위원회를 통해 기술능력평가 + 가격평가 점수를 합산하여 종합점수의 상위 고득점 순으로 우선협상대상자로 선정(복수업체)
- 종합평가 점수가 동점일 경우 가격 > 차별성 > 센터운영 관리방안 > 상면제공 방안 순서로 점수가 높은 순에 의하여 결정
- 우선협상대상자 선정 후 협상일자, 협상계획 등을 개별 안내 예정
- 협상이 진행되는 중에는 다른 협상 적격자와 협상을 실시하지 않으며, 1순위 우선협상대상자와 세부계약조건을 협상하여 계약 대상자 선정함. 단, 선순위자와 협상이 성립되지 않을 경우 동일한 기준과 절차에 따라 후순위 협상 대상자와 협상 실시
- 제안서 평가위원의 평가를 근거로 선순위자와 세부계약조건을 협상하여 계약 대상자를 선정
- 선정결과는 개별 e-mail로 통보하며, 평가 결과 및 미선정 사유는 공개하지 않음

[서식 1]

주식회사 더블유쇼핑

○○○ 회 사 명

우) 주소 : 전화 팩스
소 속 : 직 위 : 성명 : 이메일 :

문서번호

시행일자 20

수 신 (주)더블유쇼핑

참 조 영업기획본부 CS팀

제 목 제안서 제출

더블유쇼핑 고객센터 업무위탁 용역과 관련하여 별첨과 같이 제안서를 제출합니다.

첨부 :

1. 제안서 바인더 10부(원본 1부, 사본 9부).
2. 가격제안서 1부(밀봉)
3. 기타 제출 서류. 끝.

20

업 체 명 : (법인날인)

(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하

[서식 2]

입찰 참가 신청서

※ 아래 사항 중 해당되는 경우에는 기재하시기 바랍니다.

신청인	상호 또는 법인명칭		사업자등록번호 (법인등록번호)	
	주소		전화번호	
	대표자		생년월일	
입찰 개요	입찰공고		입찰일자	
	입찰건명			
대리인 · 사용 인감	본 입찰에 관한 일체의 권한을 다음의 자에게 위임합니다.		본 입찰에 사용할 인감을 다음과 같이 신고합니다.	
	성명 : 생년월일 :		사용인감 :	

본인은 위의 사항을 입찰 공고한 귀 더블유쇼핑의 공개경쟁입찰에 참가하고자 귀사에서 정한 사업자 선정 입찰제안서 및 입찰공고사항을 모두 승낙하고 별첨서류를 첨부하여 입찰 참가 신청을 합니다.

붙임서류 :

1. 인감증명서 1부
2. 기타 공고로서 정한 서류 일체

20

업체명 : (법인날인)

(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하

[서식 3]

가격 제안서

입찰내용	공고 명			입찰일자	
	건 명				
	금 액 (부가가치세 별도)	합 계	금	원정(₩)	
		2022년	금	원정(₩)	
입찰자	상호 또는 법인명칭			법인등록번호	
	주 소			전화번호	
	대 표 자			생년월일	

상기 금액으로 가격제안서를 제출합니다.

20 년 월 일

업 체 명 :

대 표 자 : (인)

주 소 :

붙임 : 구성인력별 산출 근거표 1부.

(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하

[서식 4]

구성인력별 산출 근거표

[단위 : 원]

구 분		현장 대리인	주간 관리자	심야 관리자	스텝 (DA,QA, 교육,민원)	주간 상담사	심야 상담사
인 건 비	직접 인건비	기본급					
		성과급					
		소계					
	간접 인건비	퇴직충당금					
		국민연금					
		건강보험료					
		고용보험료					
		산재보험료					
		기타					
		소계					
인건비계							
제 비 용	복리후생비						
	교육훈련비						
	회의및포상비						
	소모품비						
원가계(=인건비+제비용)							
일반관리비(=원가계X_%)							
이윤(=(원가계+일반관리비)X_%)							
합계(=원가계+일반관리비+이윤)							
ASP 금액							
총합계1 (=합계+ASP가격)							
총합계2 (=합계+ASP가격+부가세)							
기준인원							
총 사업금액(총합계1*기준인원)							

주) “기타”사항이 있을 경우에는 해당사항을 추가하여 구성항목을 명확히 기재할 것

주) 맨 마지막 하단 총 사업금액은 부가가치세 제외 금액으로 산정

[서식 6]

승복 각서

당사는 “더블유쇼핑 고객센터 운영” 업무 수행을 위한 협력업체 선정 제안에 있어 아래사항에 대해 철저하고 성실하게 보장함을 확인합니다.

- 아 래 -

1. 본 제안 관련 당사에서 제출한 제안서의 제안사항이 모두 사실임을 보장하며, 사실과 다를 경우에는 당사가 선정되어 계약을 체결한 후 일지라도 주식회사 더블유쇼핑이 결정한 불이익 처분(Penalty 또는 계약해제, 해지 등)을 감수함.
2. 제안과정에서 취득한 주식회사 더블유쇼핑의 기술정보 및 계약정보 등 일체의 기밀 사항에 대해서는 주식회사 더블유쇼핑의 서면동의 없이는 어떠한 경우에도 제3자에게 누설하지 않음을 보장함.
3. 본 제안에 관한 주식회사 더블유쇼핑의 평가결과 및 최종업체 선정결과에 대해서는 당사의 낙찰여부와 관계없이 주식회사 더블유쇼핑 결정을 존중하고 깨끗이 승복함.
4. 당사의 상기 1항, 2항, 3항 위반에 따라 주식회사 더블유쇼핑이 입게 된 모든 손해에 대해 당사는 법적, 윤리적 책임을 다하여 배상할 것임을 보장합니다

20 년 월 일

회 사 명 :

담 당 자 :

(인)

(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하

[서식 기]

비밀 보호 준수 각서

년 월 주식회사더블유쇼핑과 “더블유쇼핑 고객센터 운영 사업자 선정”에 대한 제안/ 평가를 실시 하면서 상호 신뢰를 바탕으로 관련 정보의 기밀 보호를 위하여 아래의 사항을 성실히 준수할 것을 서약합니다.

“제안평가 종료 전 또는 이후에 제안서 내용, 제안가격, 협의 내용, 귀 회사의 비밀, 대외비 등 (그에 준하는 자료 정보 포함)을 허가 받지 않는 자(경쟁업체, 관련업체, 제3자 등)에게 직, 간접으로 공개 또는 누설하지 않겠다.”

이상과 같이 동의 하며 만일 동의사항을 위반하였을 경우에는 대한민국이 정하는 바에 따라서 민, 형사상의 책임 및 귀사의 기업비밀 보호 준수 지침에 따르겠으며 그 증거로 서명하여 각서로 제출 합니다.

20 년 월 일

회 사 명 :

담 당 자 :

(인)

(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하