
더블유쇼핑 콜시스템 인프라 구축
제안요청서

2021.10

(주)더블유쇼핑



목 차



I. 제안 개요	3
1. 사업명	
2. 추진 목적	
3. 추진 배경	
4. 사업 범위	
5. 사업 추진 방향	
6. 사업 기간	
7. 사업자 선정 방식	
II. 제안 일반 사항	5
1. 참가 자격	
2. 제안서 작성 요령	
3. 제안발표(PT)	
4. 제안서 및 제안발표 효력	
III. 제안 요청 상세	8
1. 시스템 현황	
2. 콜 구성도	
3. 네트워크 구성도	
4. 콜센터 현황	
5. 제안서 목차	
6. 구축 공통 사항	
7. 항목별 상세(7-1 ~ 7-8)	
8. 테스트 및 서비스 전환 요구사항	
9. 유지보수 및 기술지원 요구사항	
10. 교육훈련지원 요구사항	
11. 보안	



IV. 제안 평가 및 사업자 선정 15

1. 입찰 및 평가 방법
2. 우선협상 대상자 선정
3. 제안 일정 및 제출 서류
4. 기타 유의사항

#. 붙임

- 붙임 1일반 서약서 및 보안 서약서 각 1부.끝

| 제안 개요



1. 사업명 : (주)더블유쇼핑 콜시스템 인프라 구축

2. 추진 목적

- 노후 장비 교체 및 신규 인프라 구축을 통한 운영 안정성 강화
- 고객센터 업무에 최적화된 시스템 구축으로 업무 효율성 강화
- 신속한 비즈니스 요구사항 응대 및 신기술 도입 유연성 확보

3. 추진 배경

- 現 시스템 노후화로 인해 신규 시스템 구축 필요
- 콜 인프라 구축을 통한 신기술(옴니채널, 보이는 ARS등) 도입 필요

4. 사업 범위

- 고객센터 시스템 구축 및 유지관리
 - 구축비용은 통신사 투자로 진행하며, 통신사 선정 후 확정 예정
 - 구축된 시스템의 소유권은 통신사에 있으며, 통신사는 더블유쇼핑에 안정적으로 콜 서비스를 제공해야

한다,

5. 사업 추진 방향

- 고객센터 시스템 구축은 신규 구축으로 고려하여 제안
 - 시스템 구축은 단독 또는 컨소시엄(주사업자/공공이행/공동분담 모두 가능) 공동 제안 가능
 - 시스템 구축은 필수(콜 인프라_보이는 ARS 포함) 및 선택으로 구분하여 추진
 - . 선택 시스템(솔루션)은 더블유쇼핑이 제안사의 제안 기준으로 도입 추진 여부 판단
- 고객센터 시스템은 상담업무의 효율성, 안정성, 편리성을 고려하여 사용자 중심으로 개발

6. 사업 기간

- 사업자 최종 선정 통보일로부터 4개월 (추진 상황에 따라 1개월 내에서 기간 협의 가능)

- 사업기간은 시스템 구축 기간으로 유지보수 기간 제외
- 구축검수 완료 후 5년간 유지보수 및 차세대 콜 인프라 운영인력 상주 포함하여 추진

7. 사업자 선정 방식

- 일반(공개) 경쟁 입찰 방식

II 제안 일반 사항



1. 참가자격 : 다음 모든 조건을 충족해야 함(*실적증명서 제출)

- 입찰 공고일 현재 기준 고객센터 운영규모 300석 이상 구축 업체
 - 컨소시엄 구성 가능에 따라 사업 구성원의 실적도 인정
- 홈쇼핑 구축 경험이 있는 업체
- 기타 국가계약법상 하자가 있거나 전국은행연합회의 『신용정보관리규약』에서 정하는 연체, 대위변제, 대지급, 부도, 관련인에 의한 거래정보 및 금융질서문란정보의 등록 대상자는 입찰 참여 불가

2. 제안서 작성 요령

- 제안서에 ‘III 제안 요청 상세’에 대한 확약서를 포함해야 한다. (예시)

NO	항목	제안 요청 상세	확약 여부
1	구축공통사항	제안 요청 상세 내용 그대로 기재	예) 확약
2	PBX 및 전화기	제안 요청 상세 내용 그대로 기재	예) 확약

- 제안서는 제안요청서 [제안 작성 목차]를 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.
- 가격제안서는 시스템 구축 비용, 유지보수비용, 시스템 관리 상주인력 비용을 구분하여 작성한다.
 - 유지보수비용은 시스템 운영 유지에 필요한 모든 비용을 포함하여 제안한다.(EX: IDC 비용 등)
 - 유지보수비용은 구축완료 후 1년 무상보증 포함 5년간 금액으로 산정한다.
 - 시스템관리 상주인력 비용은 5년간 상주기준으로 매년 최저시급인상 등을 고려하여 산정한다.
 - . 당사에서 제안사가 제출한 매년 최저시급인상을 이상
 - 유지보수비용과 상주인력 비용은 초기 3년과 후기 2년으로 각각 구분하여 산정, 제시한다.
- 가격제안서에는 기존 시스템에서 데이터 이관에 따른 비용이 포함되어야 한다.
- 제안사가 더블유쇼핑에 필요하다고 판단하는 시스템(솔루션)을 제안할 경우 이에 대한 비용을 산정하여 다른 가격견적서와 밀봉하여 제출해야 한다.
 - 제안하는 시스템(솔루션)의 기능은 제안서에 첨부하며, 제공 수량, 라이선스 수 등에 대해서 견적서에 명확하게 표시해야 한다.
 - 추가 시스템(솔루션)의 견적은 5년 유지보수 비용을 포함해서 작성
- 제안 관련 질의사항은 이메일로만 접수 가능, 전화나 구두로 질의 및 응답한 사항은 법적 효력이 없으며 접수된 질의사항은 모든 참여 업체에게 이메일로 동일하게 안내함
 - 질의 마감 : 2021. 10. 20(수) 17시까지
 - 담당자 : W쇼핑 고객센터실 고객만족팀 노진경 팀장

Kohd502n@mediawill.com / 010-6280-7349

3. 제안발표(PT)

- 제안발표는 사업책임자(총괄 PM, 구축 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.
- 제안발표 시간은 제안사별 발표 25분, 질의응답 20분을 기준으로 한다.
- 제안 설명회 참석인원은 COVID-19 감염병 확산에 따른 사회적 거리두기 단계에서 발표자 및 담당자포함 3명 이하만 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.

4. 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, 제안사가 사업자로 선정된 후 계약서에 명시되지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가지며 계약조건의 일부로 간주한다. 단, 계약서에 명시한 경우는 계약서 사항이 우선해야 한다
- 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 사업수행기간 동안 습득한 지식이나 자료를 제3자에게 공개 또는 제공하여서는 안 된다.
- 제안서와 제안발표 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.
- 제출된 제안서는 일절 반환하지 않으며, 본 제안과 관련된 일체의 소요경비는 제안사의 부담으로 한다

III 제안 요청 상세



1. 시스템 현황

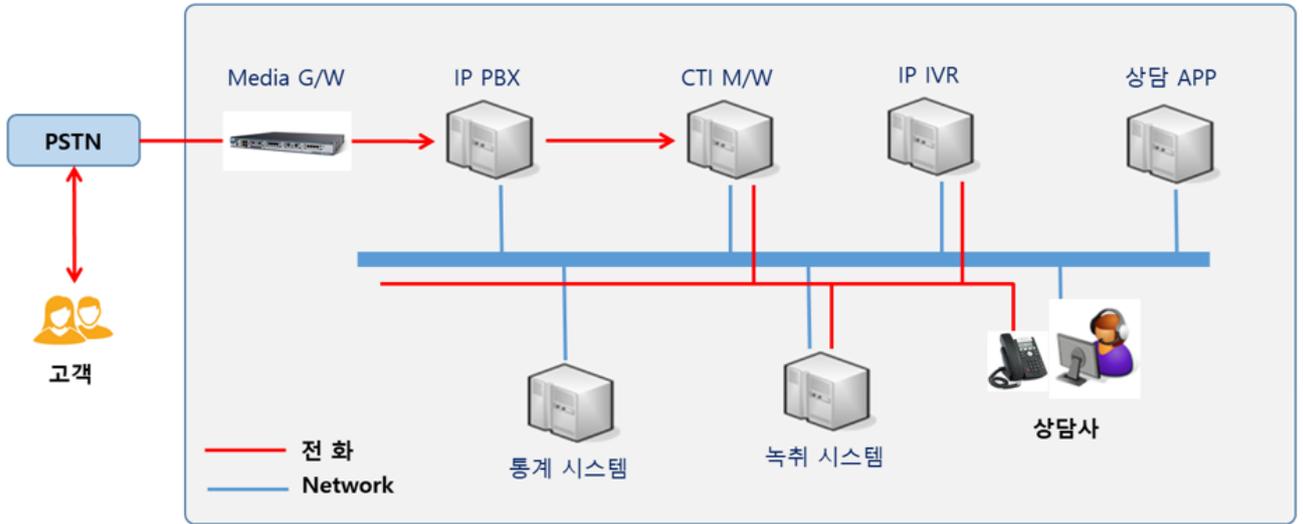
구분	분류	정보	비고
PBX	IPRON IE	v4.1.0b3h29	이중화 / 250Ch 내선 260Ch
	Media G/W	Audiocodes Mediant-1000	4EA * 2
통계	SWAT	v2.2.0_b3h2	단일
CTI	IPRON IC	v4.1.0b4h44	이중화 / 260Ch
IVR	FORCUS	v5.01b7h2	250Ch
Rec	Veloce	Linux Cent OS 6.7	이중화 / 260Ch
DIOD	-	240	
Test(IVR)	FORCUS	v5.01b7h2	10Ch

※ 홈쇼핑 특성상 동시 접속자 수 150명 수준

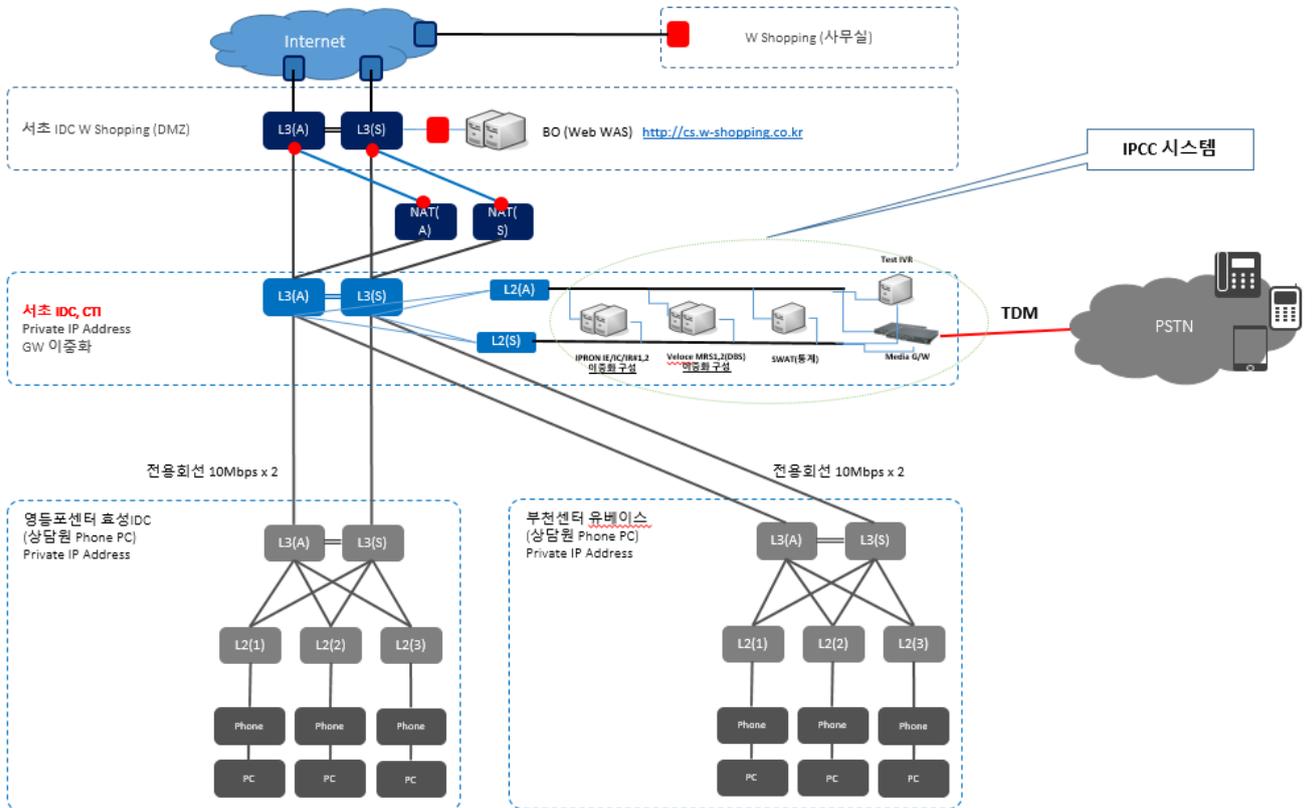
※ 필요 라이선스 현황

구분	IVR	CTI	녹취	재택	보이는 ARS	주소봇
라이선스	300	300	300	50	50	30

2. 콜 구성도



3. 네트워크 구성도



4. 콜센터 현황

- 시스템 현황 : 현재 고객센터 시스템은 더블유쇼핑에서 제공하고 있음
- 운영시간 : 365일 24시간(연중무휴)
- 주요 진행 상담업무
 - In-bound 주문접수 및 CS상담 : 방송상품 주문접수, 고객민원 상담 등
 - Out-bound 상담 : In-bound 업무 수행 관련 후속 업무, 기타 업무수행에 필요한 업무
 - 게시판, 메일 등 call 채널 외 상담업무
 - 대외기관 접수 고객불만 응대 업무
 - 반품/교환/환불 등의 과정에서 발생하는 후단 업무

5. 제안서 목차

목 차	작성 내용	
I. 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
II. 제안 개요	1. 제안 배경 및 목적	- 제안사의 사업의 성공적 추진을 위한 목적
	2. 제안 범위 및 특징점	- 제안의 범위 및 제안 특징점
	3. 추진 전략	- 본 사업의 성공적 수행을 위한 방향 및 전략
	4. 기대 효과	- 제안사가 제공하고자 하는 기대효과
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
V. 시스템 구축방안	1. 제안시스템 특징점	- 제안 시스템의 주요 특징 및 적용 사례 제시
	2. 시스템 구성도	- 사업특성을 고려한 안정성 있는 구성 제시
	3. 시스템 구축 방안	- 제안상세 요청 기반 수용 여부 제시
		- 시스템별 주요 기능 및 특징 - 재택시스템 제공 여부 및 기능
	4. 시스템 시험/운영 방안	- 오픈 일정에 맞는 구축 안정성 확보 방안
	5. 향후 시스템 확장 방안	- S/W 및 H/W 업그레이드 방안 포함 제시
	6. 장애 대응 방안	- 기능적 / 인적 대응 방안 제시
- 상주인력 능력 및 지원가능 범위 제시		
7. 교육훈련/기술지원 계획	- 보이는 ARS, 통계 등 사용 방법 전수	

		- 향후 더블유쇼핑 전산인력 배치시 기술지원 방안
	8. 유지보수 방안	- 무상하자보증 및 유/무상 유지보수 방안 제시
	9. 보안관리 방안	- 각 시스템별 보안체계 제시(법령준수 필수)
	10. 추가 시스템 제시	- 더블유쇼핑에 필요하다고 판단되는 시스템(솔루션) 자유롭게 제안
VI. 기타	1. 위 항목에 없는 기타 사항	
	2. 차별화 지원 방안	- 더블유쇼핑 비용절감을 위한 차별화 지원 제시 - 고객센터 고도화를 위한 방안 제시 - 기타 제안요청서에 기술되지 않은 제안 제시

6. 구축 공통 사항

- 현재 더블유쇼핑에서 사용하고 있는 상담화면 및 기간계 연동이 가능해야 하며, 연동에 필요한 요구가 있을 경우 적극적으로 지원해야 한다.
- 제안사는 안정적이고 독립적으로 시스템이 운용관리 되도록 제안된 시스템을 제안사 지정 장소 내 배치하여 구축해야 하며, 제안사 전용으로 제공해야 한다.
- 제안된 시스템은 고품질 고효율의 음성서비스를 위하여 최신 기술을 기반으로 구축해야 한다.
- 제안된 시스템은 국제적으로 공인된 표준과 정보기술 시장에서 검증된 사양을 선정하여 시스템의 개방성과 향후 확장성을 보장해야 한다.
- 24시간 365일 무중단 운영, 판매 상품에 따른 호 폭주, 특성을 감안한 서비스 연속성 보장 방안 제시해야 한다.
- 센터 재재 상황, 장애 상황 별 구체적인 대처 방안 및 목표복구 시간을 제시해야 한다.
- 교환기, CTI, IVR 등 무중단 서비스가 가능하도록 설계(장비 이중화/실시간 DB동기화 방안 등)되어야 하며, 예상되는 장애에 대한 대처 방안을 제시해야 한다.
- 제안된 시스템은 주요 부품이 이중화로 구성되어야 하고, 장애 시 신속한 복구가 가능한 보호기능(Protected Mode)이 있어야 한다.
- 일원화된 통화 내역 관리 및 전화 기능 활용이 가능해야 하며, 이를 위한 방안을 제시해야 한다.
- 제안된 시스템은 장비의 내장모듈 장애 및 실/탈장 시 시스템에 영향을 주지 않아야 하고, H/W 및 S/W의 기능 및 성능 향상의 Upgrade가 타 장비와의 호환성 문제 및 업무 중단을

유발하지 않아야 한다.

- 교환기, CTI, IVR은 제조사 환경에 맞는 Appliance 장비에 가상화로 구성해야 한다.
- 시스템간, 상담석 PC간 데이터는 암호화 되어야 하고, 필요 시 기간계 시스템 연동 데이터도 암호화가 가능해야 하며, DB내 개인정보 및 녹취 데이터는 암호화로 저장되어야 한다.
- 예상 대기 인원 및 시간(EWT)이 제공되어야 한다.
- 통계는 ‘대표번호-교환기-IVR-CTI-녹취’ 까지 연속성 있는 통합 통계로 구축 되어야 하며, 개별 ANI별 검색/조회(트래킹)기능도 제공해야 한다.
- 기존 통계 및 녹취 등 업무에 필요한 DATA 이전 방안을 제시해야 한다.
- 품질보증방안과 체계적인 유지보수 방안을 제시해야 한다.
- 더블유쇼핑 내부 시스템에 멀티 브라우저 지원이 가능하도록 소프트폰 non-activeX 로 구축해야 한다.
- 향후 콜센터 증설 시 확장이 유연하고 비용이 최소화된 솔루션을 제공해야 한다.
- 구축 후 5년간 콜센터 솔루션 로드맵을 제시해야 한다.
- 구축제안 솔루션으로 인하여 발생하는 기존 시스템에 대한 구조변경 및 환경설정 등 제안요청서에 명시되지 않은 사항에 대해서도 구축 시 필요한 사항에 대해서는 제안사 부담으로 구축 지원해야 한다.

7. 항목별 상세

7-1. PBX 및 전화기

- 교환기 및 Gateway는 이중화/이원화로 구성해야 한다.
- 라이선스는 전화기 수량에 맞도록 제안하며, 향후 증설에 대비하여 방안을 제시해야 한다.
- 녹취, IVR, CTI 시스템 등 부가시스템과 시그널링 처리를 위하여 국제 표준 프로토콜인 H.323 또는 SIP 프로토콜을 이용하여 시그널링을 처리할 수 있어야 한다.
- 음성통화에 대하여 다양한 음성 Codec(G.711, G.722, G.729 등)을 지원해야 한다
- CLI 또는 GUI 방식의 관리화면을 제공해야 하며, 계정 등급에 따른 권한을 부여해 등급별 제한된 운영을 할 수 있는 장비로 제안해야 한다.

- IVR 장애 시 교환기를 통한 대기음 및 비상 IVR 기능을 제공해야 한다.
- 실시간 현황/장애 모니터링/알람 및 관련 내역 기록(로그) 기능을 제시 해야 한다.
- COVID-19에 따른 재택근무 등 다양한 업무환경에 지원 가능한 시스템 구축을 제안해야 한다.
- 재택 근무 50명 기준 실제 재택 진행 시 추가 비용 없이 구성하여야 한다.
 - 재택을 위한 회선 비용은 제외한다.
- 재택 근무를 위한 IP Phone은 VPN 기능 지원 폰으로 구성해야 한다.
- IP Phone의 펌웨어 업그레이드는 TFTP를 통해 다운로드가 가능하여야 한다.

7-2. CTI

- 안정적이고, 기능이 검증된 솔루션으로 실시간 이중화로 구성해야 한다.
- 다양한 전략으로 전화 배분이 가능하도록 시스템을 구축해야 한다
 - 사전 정의된 콜 대응 시나리오에 따라 CTI 전략 구성
 - CTI 라우팅에서 고객 여정 데이터를 기반으로 라우팅 전략을 수립할 수 있어야 함
 - 업무별, 시간별, 대기콜수 등에 따라 전략 구성 가능
 - 상담직원 스킬 관리 편리성 제공
 - 콜 배분 시나리오별 셋팅 후 시나리오 선택 시 콜 배분전략 일괄 변경/적용 기능
 - 호 폭주 시 상담 대기 큐에서 고객 포기 후 반복 재 인입된 콜에 대해서 분배 우선 순위를 적용할 수 있어야 함
 - 인바운드 및 아웃바운드 상담의 블랜딩 라우팅을 지원하여야 함
 - 운영 중 상담사 스킬변경 시 상담사 재 로그인 과정 없이 업무유지가 가능한 기능을 제공
- 관리자 화면을 통해 특정 콜에 대해 상세 이력 조회 기능을 제공해야 한다.
- 관리자 화면을 통한 상담사 정보(팀/부서/업무/스킬) 등록/조회/변경/삭제 기능 계정별 권한 설정 기능을 제공해야 한다.
- 모든 프로세스 제어 및 모니터링이 필요하고 별도의 관리자 화면이 제공되어야 하며, 관리자 화면을 통해 변경된 이력은 History 관리가 되어야 한다.
- 라우팅 엔진은 하나의 통합 큐를 기반으로 일관된 라우팅 전략을 수립할 수 있도록 오픈 채널을 지원하여야 한다.

- **방송프로그램(PGM)별 통계 프로그램을 제공해야 한다.**
- **실시간 모니터링/통계프로그램을 제공해야 한다.**
 - 상담사용(본인 실적/상태/대기호/연결률 확인 및 알람)/관리자용(그룹/상담사별, 실적/상태 관리, 알람)
- **다양한 Call 통계 기능을 제공해야 한다.**
 - 스킬별/시나리오별, Agent별/그룹별, 시간대별/일별/특정일 등
- **통계 권한 관리가 용이해야 한다.**
 - 개인/그룹/관리자, 특정 시간의 조회 권한 등
- **전광판 데이터는 실시간으로 제공되어야 한다.**
- **전광판을 통한 실시간 Call/Agent 현황 및 알람 기능, 휴대폰도 전광판 접근이 가능해야 한다.**

7-3. IVR

- **장애에 대비한 실시간 이중화로 구성해야 한다.**
- **IVR은 IP-IVR로 통합, 특정 시나리오 폭주, 장애 등 유사 시 라이선스 및 하드웨어를 공유하여 서비스 연속성 확보방안 제시해야 한다.**
- **자동주소**
- **GUI 환경의 시나리오 편집기로 각종 함수를 Drag & Drop 형태로 시나리오 생성, 편집기능을 제공해야 한다.**
- **IVR은 실시간 Call Trace기능을 제공하며, 총 300회선으로 구성한다.**
- **콜 인입 상황 및 사용 빈도에 따른 시나리오 운영의 유연성이 확보 되어야 한다.**
- **IP-IVR은 운영자에 의한 시나리오 변경이 용이하도록 구성 해야 한다.**
- **IP-IVR은 시나리오 및 음성파일을 실시간으로 적용 가능해야 한다.**
- **IP-IVR은 더블유쇼핑 내부 시스템과 연계된 고객 인증 서비스를 제공해야 한다.**
- **IP-IVR은 CTI와 직접 연동하여 고객 정보 전달이 가능해야 한다.**

7-4. 녹취시스템

- **이중화 구성으로 무중단 서비스 지원해야 한다.**

- 고객센터와 녹취콜 조회/재생 연계에 대한 방안을 제시해야 한다.
- 녹취 파일은 암호화 저장, 별도 전용 재생프로그램으로 청취 가능해야 한다.
- 다양한 조회 조건으로 조회 가능해야 하며(날짜별, 전화번호, 고객ID, 인입시간, 상담사명, 내선번호, 매체, 주문, CS 등), 내용만 발췌하여 확인 및 청취 할 수 있어야 한다.
- 실시간 모니터링 및 감청 기능
- 녹취 데이터 5년 동안 보존 방안 제시해야 한다.
- 보존기간 만료 데이터의 관리방안 제시해야 한다.
- 기존 녹취 데이터 및 DB Migration 되어야 한다.
- STT 솔루션 등과의 유연한 인터페이스 제공이 이루어져야 한다.
- 권한 설정 기능제공 : 개인/그룹/관리자, 다운로드 권한 등

7-5. 모니터링 시스템

- 시스템의 운영 상태를 모니터링 할 수 있는 시스템을 구축(HW, SW, AP)해야 한다.
- 시스템의 장애 및 복구 시 알람 전송(내부 메신저, 핸드폰 메시지, Email등)이 가능해야 한다.
- 교환기 회선, IVR 채널 등 전화 사용량의 실시간 모니터링이 가능해야 한다. (콜 트래픽 상태)
- 서버는 프로세스 감시가 가능해야 하며, 장애 시 알람 전송을 필수로 적용해야 한다.
- 대시보드를 통한 실시간 모니터링으로 전체 시스템 운영 상황 파악이 가능한 시스템을 구축해야 한다.
- 종합상황판 및 대시보드를 통한 각종 이벤트 표출 시스템을 구축해야 한다.
- 장애 발생 이벤트에 대한 검색 등으로 장애 이력 관리 기능을 구현해야 한다.

7-6. 보이는 ARS(Smart ARS)

- 보이는 ARS(Smart ARS) 동시접속자수 50명 이상 수용 가능 하게 구현해야 한다.
- IVR 연결 후 모바일 화면을 통해 고객이 한눈에 메뉴를 직접보고 화면을 터치하여 고객 본인이 선택하도록 기능을 구현해야 한다.
- 모든 스마트폰에서 사용자 편의성을 고려하여 보이는 ARS(Smart ARS) 서비스를 제공해야

한다.

- IVR과 보이는 ARS(Smart ARS)간 서비스 전환이 용이하도록 구현해야 한다.
- 보이는 ARS(Smart ARS) 사용 중 다른 채널(고객센터, IVR 등) 접속 상시 메뉴를 제공해야 한다.
- 보이는 ARS(Smart ARS) 서비스에 대한 모니터링 및 통계를 제공해야 한다.
- 개인정보 및 신용정보가 전송되는 네트워크 구간에 대해서 암호화가 적용해야 한다.
- 콘텐츠 간소화 및 시각화를 통한 가독성 높은 구성도를 제공해야 한다.
- 보이는 ARS(Smart ARS)에 대한 라이브 홈쇼핑 & T커머스사 구축 레퍼런스를 제시해야 한다.

7-7. 주소 자동 완성기능(STT)

- 자동 주소 완성기능 동시 접속자 30명 이상 수용이 가능 하게 구현해야 한다.
- 표준주소 변환 성공을 90% 이상을 보장 하여야 한다.
- IVR과 자동 주소 완성 기능 간 서비스 전환이 용이하도록 구현해야 한다.
- 다양한 음성인식 Tool과 연계하여 서비스 제공이 가능해야 한다.
- 우체국 기준 변경된 주소를 반영하기 위한 절차를 제시해야 한다.
- 고객이 완벽한 주소를 말하지 않고 부분 주소만 말해도 주소인식이 가능하다면 완전주소로 변환하여 서비스 제공이 가능해야 한다.
- 고객과 상담사가 통화중 고객이 말하는 주소를 실시간 표준 주소로 변환하여 상담사에게 서비스를 제공할 수 있는 있는 방안 제시 (향후 도입 방안)

7-8. 네트워크

- 주요 장비/부품은 이중화로 구성하여 장애 시 서비스 연속성을 보장하여야 한다.
- 가용성과 안정성을 확보할 수 있도록 Active-Active 또는, Active-Standby 방식의 이중화 방안을 제시해야 한다.
- 녹취 미러링을 위한 최적의 네트워크 구성 방안을 제시해야 한다.
- 제안되는 모든 시스템을 수용하는 IPCC 네트워크 백본을 구성하여야 한다.

- 향후 재택 근무 50석을 위한 VPN, 방화벽을 구성하여야 한다.
- 시스템 연결을 위한 포트 여유율을 고려하여 구성하여야 한다.
- 고객센터 위치는 최대 3개지역을 고려하여 네트워크를 구성해야 한다.

8. 테스트 및 서비스 전환 요구사항

- IPCC 시스템 구축 완료 후, 시스템의 안정성 검증 및 성능 확인을 위한 단위, 종합, 성능, Emergency 테스트를 실시해야 하며, 무중단 이행방안을 제시해야 한다.
- 서비스 전환 전 샘플 대상을 선별하여 신규 시스템 전환에 대한 안정성 검증 테스트를 실시해야 한다.
- 시스템의 안정성 검증 및 성능 확인을 위한 계획을 구체적으로 제시해야 한다.
- 시스템 전문인력의 전담 조직 구성, 전환 일정, 전환 방안 등 서비스전환에 관한 정보를 구체적으로 제시해야 한다.

9. 유지보수 및 기술지원 요구사항

- 시스템 구축에 필요한 하드웨어 및 소프트웨어는 무상 유지보수 종료 후 개별 업무 영역에 맞도록 총5년간 유상유지보수를 진행해야 한다.
- 제안사는 유지보수 및 기술지원에 관한 계획을 체계적이며 구체적으로 제시해야 한다.
- 제안사는 장애지원, 점검지원, 교육지원 등 유지보수 및 기술지원을 위하여 One-Call 서비스 지원 체계를 구축해야 한다.
- 인프라 유지보수 관리를 위하여 상주 유지보수 인원 1명을 제안해야 한다.
 - 상주 유지보수 인원의 근무시간은 평일 09시~18시를 기준으로 적용하나 더블유쇼핑의 요구에 따라 시간 조정 및 근무일 변경이 가능해야 한다.(초과근무 및 휴일 근무는 대체 휴일로 보장)
 - 불가피하게 상주 인원 변경될 경우 최소 1개월의 인수인계기간을 거치도록 제안해야 한다.
 - 상주인원의 역할은 콜 시스템 전체의 유지관리이며, 장애대처, IVR 시나리오와 통계를 포함한 시스템 수정 / 개발 및 각종 데이터 추출이 포함된다.
- 정기점검을 통하여 시스템 이용과 운영실태 분석을 통한 개선 방안을 제시해야 한다.
- 제안된 시스템은 안정성, 신뢰성이 확보되어야 하고 국내외의 기술지원 체계가 원활해야 한다.

- 제안사는 시스템 사용 및 운영에 대한 자문, 개발, 운영환경 가이드 지원, 솔루션 제시, 추가 요건에 대한 기능 구현 등을 지원해야 한다.
- 구축 및 오픈 후 안정화 기간 동안 지원방안을 제시해야 한다.

10. 교육훈련지원 요구사항

- 제안사는 교육훈련에 관한 모든 사항에 대하여 무상으로 지원해야 한다.
- 제안사는 계약기간 동안 관리자의 기술능력 향상을 위하여 연간 2회 이상 교육훈련을 추진해야 한다.
- 제안사는 교육의 일정, 대상, 인원, 장소, 내용 등 교육훈련지원에 관한 정보를 구체적으로 제시해야 한다.

11. 보안

- 정보보호 및 개인정보보호 관련 법령을 준수해야 하며, 법령에서 요구하는 정보보호 및 개인정보보호를 위한 기술적·관리적·물리적 안정성 확보 조치에 대하여 제안해야 한다.
- 개인정보의 안정성 확보보치 기준 [시행 2019. 6. 7] [행정안전부고시 제2019-47호, 2019. 6. 7. 일부 개정]을 참고한다.

IV 제안 평가 및 사업자 선정



1. 입찰 및 평가방법

- 입찰은 공개경쟁입찰 방식으로 실시, 제안사들로부터 제안서를 제출 받아 협상을 통해 가장 유리하다고 인정되는 업체와 계약을 체결한다.
- 자체 위원회를 구성하고 구성된 위원회를 통해 제안 설명회 및 제안서를 평가한다.
- 종합평가 결과 100점 만점에 80점 이상인 업체를 협상적격자로 선정한다.
- 제안 설명회에 참석하지 않을 경우 제안서에 대한 서면으로 평가한다.

평가항목		평가요소	배점
업체평가 (정성)	운영	재무구조의 건정성(제안사 신용도)	5
		콜센터 사업 수행 실적	5
보유역량/기술 (정성)	기술	시스템 요구 사항 기준 평가	60
서비스 (정성)	차별성	더블유쇼핑을 위한 차별화된 서비스 제안	10
견적평가 (정량)	제안견적	입찰 가격 평가(업체별 견적 비교)	20
합계			100

2. 우선협상대상자 선정

- 평가위원회를 통해 종합점수의 상위 고득점 순으로 우선협상대상자로 선정한다.(복수업체)
- 종합평가 점수가 동점일 경우 가격 > 차별성 > 시스템 구축방안 순서로 점수가 높은 순에 의하여 결정한다.
- 우선협상대상자 선정 후 협상일자, 협상계획 등은 개별 통보 한다.
- 협상이 진행되는 중에는 다른 협상 적격자와 협상을 실시하지 않으며, 1순위 우선협상대상자와 협상이 성립되지 않을 경우 동일한 기준과 절차에 따라 후순위 협상 대상자와 협상을 진행한다.
- 선정결과는 개별로 e-mail로 통보하며, 평가 결과 및 미선정 사유는 공개하지 않는다.

3. 제안 일정 및 제출 서류

- 제안서 제출
 - 제출기한 : 2021년 10월 28일 (목요일) 15:00시 마감
 - 제출처 : (주)더블유쇼핑 본사 경영지원본부 인사팀
(서울특별시 서초구 서초대로 301, 동익성봉빌딩 12층)
- 제안 발표(PT) : 2021년 11월 2일(화요일) 더블유쇼핑 본사
 - ※ 시간은 제안 발표 업체별 개별 통보

■ 제출 서류

- ① 입찰참가신청서 1부 ----- [서식-1]
- 사용인감 사용 가능
- ② 입찰참가신청서 1부 ----- [서식-1]
- 법인인감 사용 必
- ③ 시스템 구축(5년간 유지보수 및 상주인력 포함) 견적서 1부 ----- [서식-5]
- ④ 입찰 결과 승복 각서 1부 ----- [서식-7]
- ⑤ 비밀보호 준수 각서 1부 ----- [서식-8]
- ⑥ 제안서 10부(원본 1부, 사본 9부)
- 제안서로 발표 가능하며, 필요 시 발표자료 별도 제출 가능(제안서 제출 시 같이 제출)
- 단, 제안서와 내용이 다를 경우 제안서 기준으로 평가 진행
- ⑦ 제안서 및 각종 자료 전자사본(USB) 1개

4. 기타 유의사항

- 모든 가격견적서는 인감(사용인감 가능) 날인 후 밀봉하여 제출해야 한다.
- 제안서는 공고된 제출기한 내에 접수 장소에 직접 방문 제출 하여야 한다. (우편접수 불가)
- 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.
- 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, 선정절차와 결과에 대해 제안사는 이의를 제기할 수 없다.
- 제출된 자료의 기재내용이 과장 또는 허위사실로 인정될 경우 평가대상에서 제외되거나 최종선정 후에도 자격이 상실될 수 있다.
- 시스템관리 상주인력이 부적합하다고 판단될 때에는 교체요청 할 수 있으며, 선정된 사업자는 이에 응해야 한다.
- 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 진행 일정은 변경될 수 있으며, 변경 시 개별 통보 한다.
- 제안요청서 등 제안과 관련된 제반 관련자료는 더블유쇼핑 홈페이지 공지사항을 참고하여야 하며, 제안 업체에게 별도로 교부하지 않을 예정임

[서식 1] 입찰참가 공문

[서식 2] 입찰참가신청서

[서식 3] 시스템 구축 견적서_상세 구축 견적서 자율 양식 첨부

[서식 4] 입찰 결과 승복 각서

[서식 5] 비밀보호 준수 각서

[서식 1]

주식회사 더블유쇼핑

○○○ 회사 명

우) 주소 : 전화 팩스
소 속 : 직 위 : 성명 : 이메일 :

문서번호

시행일자 20

수 신 (주)더블유쇼핑

참 조 고객서비스실 고객만족팀

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 :		사용인감 :	
	생년월일 :			

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 4]

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 5]

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