
2025년 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS센터 운영 및 관리 용역

제안요청서(안)

담당자	소 속	연락처	메일
변지선	플랫폼사업팀	T. 031-860-1546	jiseonbyeon96@gtrans.or.kr



목 차

I 개 요	3
1. 사업개요	3
2. 과업개요	3
3. 입찰개요	3
II 과업내용	8
1. 인력 매니지먼트 업무 일체	8
2. CS센터 운영을 위한 상담 설비 관리	8
3. 이용자의 민원 응대 및 플랫폼 활용 지원	8
4. 경기도 톡버스 전화호출 서비스 제공	9
5. 상담유형 정기 보고	9
6. 정책 변경에 따른 상담내용 반영 및 개선	9
7. 운수사의 경기도 톡버스 운영을 위한 교육 콘텐츠 제공	9
8. CS센터 운영 효율성 향상을 위한 기술 솔루션 도입	9
8. 그밖에 경기도 톡버스 서비스 플랫폼과 관련된 상담 업무 일체	9
III 과업세부내용	10
1. 운영방법	10
2. 요구조건	11
IV 과업수행지침	11
1. 성과평가	11
2. 관리 성과물 소유 및 지식재산권 등 관리	11
3. 근무자에 대한 책임	12
4. 종업원의 신분 및 적정 임금보장	12
5. 정보보호 및 보안사항	13
6. 계약의 변경 또는 해제 및 해지	13
7. 권리양도, 하도의 금지	14
8. 용역대가 지급 및 감액	14
9. 민·형사상의 책임	14
10. 기타사항	14
V 붙임 및 별지	16

1. 사업개요

- 사업명: 2025년 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS센터 운영 및 관리 용역
- 사업처: 경기교통공사
- 사업목적: 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 이용 지원을 통한 도민의 교통 편의 증진
- 사업내용: 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 이용자 대상 채팅·전화 상담 서비스 제공, 운수종사자 대상 플랫폼 이용 방법 안내, 전화호출 서비스 지원 등

2. 과업개요

- 근무기간: 11개월(2025. 4. 1.~2026. 2. 28.)
- 근무시간: 05:30~25:30(365일 연중 무휴)
- 근무장소: 경기도 양주시 내 발주처 지정 장소
- 상담인력: 현장대리인 1명 이상 포함 33명
 - 운영시간에 따른 탄력적 인원 편성이 가능
 - 신규 계약에 따른 서비스 품질이 저하되지 않도록 교육 및 인수인계를 진행하여야 함
 - 현장대리인은 경기교통공사의 업무 요구에 따라 별도 업무수행이 가능하여야 함
- 업무역할: 상담사 인력 관리, 민원 응대, 전화호출 서비스 제공, 상담환경 관리
- 기초금액: 금1,700,036,800원(금일십칠억삼만육천팔백원, 부가가치세 포함)

3. 입찰개요

- 입찰목적
 - 전문업체 용역 활용으로 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS 운영 전문성 축적
 - 공개경쟁 방식의 용역사 선정으로 공정성·객관성 확보
- 입찰방법: 일반경쟁입찰(협상에 의한 계약, 「지방계약법 시행령」 제43조 준용)

지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 (약칭: 지방계약법 시행령)

제43조(협상에 의한 계약체결)

- ① 지방자치단체의 장 또는 계약담당자는 계약이행의 전문성·기술성·창의성·예술성, 공공시설물의 안전성 등의 이유로 필요하다고 인정되는 경우에는 제42조에도 불구하고 다수의 공급자들로부터 제안서를 제출받아 평가한 후 협상절차를 통하여 추정가격에 부가가치세를 더한 금액(예정가격을 정한 경우에는 예정가격) 이하로 입찰한 자 중에서 해당 지방자치단체에 가장 유리하다고 인정되는 자와 계약을 체결할 수 있다.

□ 참가자격

- 「국가종합전자조달시스템 입찰참가자격등록규정」에 의하여 국가종합전자조달시스템 (나라장터)에 입찰참가등록 마감일 전일까지 기타자유업 (업종코드 9999)으로 입찰 참가자격을 등록한 자
- 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」제31조 및 동법 시행령 제92조 (부정당업자의 입찰참가자격 제한)에 해당되지 않은 업체이어야 함
- 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」제31조의5 및 같은 법 시행령 제93조 제3항에 따라 ‘조세포탈 등을 한 자’로서 유죄판결이 확정된 날부터 2년이 지나지 아니한 자는 입찰에 참여할 수 없음
- 미자격자가 고의로 입찰에 참가하여 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제92조제1항에 해당된다고 판단될 경우에는 관계 규정에 따라 부정당업자로 제재할 수 있음

□ 제안서 접수 및 입찰서류

- 제안서 접수일: 입찰공고문에 별도 공지
- 제안서 등 서류제출 방법: 직접 제출(제출기한 내 접수된 제안서만 유효하며 자료는 반환하지 않음)
 - 주소(경기도 양주시 옥정로6길 18, 경기교통공사(한길플라자 II 6층)) 플랫폼사업팀
- 제안 관련 문의사항: 경기교통공사 플랫폼사업팀(☎031-860-1546, jiseonbyeon96@gtrans.or.kr)
- 사업설명회: 제안요청서로 같음
- 제출서류
 - 입찰등록 서류와 제안서 평가 서류는 구분하여 낱장 제출하고, 편철을 금함

입찰등록(참가신청) 서류		제안서 평가 서류	
조달청 경쟁입찰참가자격 등록증 ¹⁾		USB 1개(제안서 원본, 제안서 평가용, 제안 발표 원본, 제안발표 평가용 모두 저장)	
사업자 등록증, (법인시)법인등기부등본 1부		제안서 원본 1부(기관명 표시)	
인감증명서 1부(법인인 경우 법인인감)		제안서 평가용 10부(기관명 삭제)	
국세·지방세 완납증명서 1부		제안발표(PT) 원본 1부(기관명 표시)	
가격제안서 및 세부산출내역서 ²⁾ 1부		제안발표(PT) 평가용 10부(기관명 삭제)	
사업총괄책임자의 신분증 사본 및 재직증명서, 국민연금납부내역 각 1부		신용평가 등급 확인서 2부	
입찰참가신청서 1부	별지서식6	정량적 지표 자기 평가표 1부	별지서식1
사용인감계 1부	별지서식7	최근 3년 자본금 및 매출액 2부	별지서식2
위임장 및 재직증명서 1부	별지서식8	최근 3년 유사 사업 실적 2부	별지서식3
입찰보증금 지급각서 1부	별지서식9	사업실적증명원 2부	별지서식4
입찰결과 이행각서 1부	별지서식10	사업 수행 조직 및 참여인력 2부	별지서식12
개인정보 수집·이용·제공동의서 1부	별지서식11	참여인력 이력사항 2부	별지서식13
보안서약서, 제안책임화약서, 청렴서약서, 개인정보 처리위탁 특약조항, 근로자 권리보호 이행 서약서, 관계수급인 안전보건 계획서 각 1부	붙임문서 6~11	제안요구사항 수용 조건표, 제안사 일반현황, 추 가제안사항 요약(해당시) 각 1부	별지서식 14~17

- 1) 입찰참가자격등록증에 입찰참가대리인으로 등록된 경우에는 신분증 사본을 제출하고, 입찰참가대리인으로 등록되지 않은 자가 대리로 참석시에는 위임장, 신분증 사본, 재직증명서 각 1부 제출하여야 함
- 2) 스캔하여 전자 입찰 시 업로드 및 추가 밀봉 제출

□ 제안평가 및 협상

○ 제안서 평가위원회 개최

- 일시 및 장소: 2월말 예정, 경기교통공사 ※ 변동 시 제안사에 한하여 별도 안내
- 제안서 설명 시간: 업체당 30분 내외 (제안설명 20분, 질의응답 10분)
- 제안서 설명 순서: 추천으로 정함
- 제안방법
 - 제안 설명은 제안사(주사업자)의 사업총괄책임자(PM)가 직접 발표하며 발표자가 사업총괄책임자와 다른 경우 제안발표를 제외한 제안서 등 서류만으로 평가함
 - 발표당일 사업총괄책임자의 신분증 사본, 재직증명서, 국민연금납부내역 제출
 - 업체별 참여자 수는 3인 이내로 하며 동영상 등을 이용한 간접발표는 불허
 - 발표내용이 제안서와 상이한 경우 이를 별도로 명기하고 사유를 설명하여야 함
 - 제안설명회 불참업체는 사업제안서 제출 여부 및 가격입찰 여부와 무관하게 기술 능력 평가점수의 정성적 평가항목을 0점 처리함
 - 평가위원회 개최 후 평가결과를 공개함
- ※ 『지방자치단체 입찰 시 낙찰자 결정기준』(행정안전부예규 제1호) 제5장 협상에 의한 계약체결 기준 제4절 제안서평가위원회 구성·운영 3.평가결과의 공개 참조

○ 평가방법

- 평가항목 및 배점

평가항목	기술능력평가(점)		입찰가격평가(점)	계(점)
	정량적 평가	정성적 평가		
배점	20	70	10	100

- 정량적 평가: 담당부서(자)가 ‘정량적 지표의 평가기준’(붙임1)에 따라 평가
- 정성적 평가: 발주부서는 제안서 평가위원회를 개최하고, 제안서 평가위원은 조달청 「협상에 의한 계약 제안서 평가 세부기준」에 따라 제안서 및 제안발표를 평가함
- 입찰가격평가: 조달청 나라장터를 이용한 전자투찰 및 전자개찰
 - ※ 입찰가격평가의 평점산식은 「(계약예규) 협상에 의한 계약체결기준」 [별표]에 의함
 - ※ 협상순위 선정 기준은 「(계약예규) 협상에 의한 계약체결기준」제8조제2항에 의함
- 제안서 평가는 본 사업의 ‘협상에 의한 계약체결기준’에 의거하여 평가하며, 본 제안요청서에서 정하지 않은 사항은 「지방자치단체 입찰 시 낙찰자 결정기준」(행정안전부 예규), 「행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축운영 지침」(행정안전부 고시)을 준용함
- 제안서에 필요한 서류가 첨부되어 있지 않거나 제출된 서류가 불명확하여 인지할 수 없는 경우 제안서 내용의 변경이 없는 경미한 사항에 한하여 기한을 정하여 보완을 요구하며, 기한까지 보완 요구한 서류가 불명확하여 심사가 불가능한 경우 평가에서 제외함

○ 협상적격자 선정 및 협상순서

- 제안서 평가 결과 기술능력 평가점수가 기술능력 평가분야 배점한도(90점)의 85% 이상인 제안사를 협상적격자로 선정하며, 평가 결과 협상적격자가 없는 경우에는 재공고 입찰에 부칠 수 있음
- 가격점수 및 기술평가능력 평가점수의 합산점수가 동일한 제안자가 2인 이상일 경우 기술능력 평가점수가 높은 자를 선순위로 하고, 기술능력 평가점수도 동일한 경우 정성적 평가항목 점수가 높은 업체를 선순위로 함

○ 제안사 유의사항

- 제안사는 본 사업과 관련하여 취득한 업무내용에 대하여 제3자에게 누설하여서는 안되며, 발주기관이 요구하는 보안사항을 철저히 준수하여야 함
- 제안사는 발주기관으로부터 제안요청서를 비롯하여 배부받은 입찰 관련 서류, 각종 자료, 입찰과정에서 얻은 정보를 당해 입찰 외 목적으로 사용하여서는 안됨
- 제안사가 제출한 모든 자료 및 문서는 제안사의 권익 보호를 위하여 제안서 평가 외의 용도로 외부에 공개되지 않음을 원칙으로 함
- 발주기관은 제안사가 제출한 제안서와 기타 구비서류를 검토하여 미비할 경우 상황에 따라 보완지시·실격처리·해당자료 미인정 등의 조치를 취하고 그 결과를 기술평가 점수에 반영할 수 있음
- 본 제안요청서 및 제안서, 계약사항 등에 관하여 이견이 발생하였을 경우 또는 계약상에 정하지 아니한 사항에 대하여는 발주기관과 제안사의 협의에 의해 결정하되, 협의가 되지 않을 경우에는 발주기관의 의견에 따름
- 발주기관은 제안내용에 대한 확인 및 검증이 필요한 경우 제안사에 입증 자료를 요구할 수 있으며, 정해진 기한 내에 입증 자료를 제출하지 못할 경우 불가능한 것으로 간주
- 입찰에 참가하고자 하는 자는 본 입찰공고문 및 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 등을 입찰 전에 완전히 숙지하였다고 간주하며 이를 숙지하지 못함으로 발생하는 책임은 입찰참가자에게 있음
- 경쟁입찰을 실시했으나 입찰자가 1인뿐인 경우 다른 재공고입찰을 실시하지 않고 수의계약을 할 수 있음³⁾
- 입찰공고문, 제안요청서 및 이에 근거한 별첨(붙임 등) 등에 명시되지 않은 사항은 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 및 동법 시행령·시행규칙 등 관련 규정 및 발주기관의 계약 요령에 따름
- 제안사가 제출하는 모든 자료 및 문서는 상호 보완관계를 가지나, 상호 모순이나 오류가 있을 경우 1순위는 제안요청서, 2순위는 제안서로 해석하도록 함

3) 「지방계약법 시행령」제26조제2항 및 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령의 수의계약 등 한시적 특례 적용기간에 관한 고시」

□ 제안서 작성 방법

○ 제안서의 효력

- 제안서에 명시된 내용과 발주기관의 요구에 의하여 수정, 보완, 변경된 제안내용은 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가지며(기술능력평가를 위한 제안서 설명 및 답변자료 포함) 계약서에 명시된 경우 계약서의 내용이 우선한다.
- 제출된 제안서는 변경할 수 없으며 제안서 접수 후 발주기관은 필요시 추가 자료를 요청할 수 있고, 이에 따라 제출된 자료는 제안서와 동일한 효력을 갖는다.

○ 제안서 작성 지침

- 제안서는 제안요청서 요구사항이 모두 기술되어야 하며, 목표 달성을 위해 추가 사항이 있을 경우 추진방안과 제안사의 역할을 명확히 제시하여야 한다.
- 제안서에는 사업계획, 추진전략, 추진체계, 추진계획, 위험관리 등이 구체적이고 명확하게 제시되어야 하며, 특히 제안 기술분야의 요구사항에 대해서는 보다 구체적이고 상세한 방안을 제시하여야 한다.
- 제안요청서에서 제시한 요구사항 및 산출물은 제안사에서 제시한 사업수행 방법이나 제안에 따라서 발주기관과 협의 하에 일부 변경 적용할 수 있다.

○ 유의사항

- 제안서의 작성은 “[붙임 2] 제안서 목차” 및 “[붙임 3] 제안서 작성지침”을 준수하여 작성하여야 하며, “[붙임 3] 제안서 작성지침”에서 제시하는 참고서식 이외의 증거 자료는 제안서 원본에만 별첨으로 첨부하여야 한다.
- 각종 증거서류의 표지에는 원본과 사본의 구분을 표시하여야 하며, 사본일 경우 원본대조 필 인을 날인하여야 하고 원본과 사본의 내용이 상이할 경우 원본의 내용을 채택한다.
- 제안서와 제안발표용 자료는 제본 및 저장매체에 저장하여 실물을 제출한다.

○ 서류 제출 방법

- 제안서의 각 페이지는 쉽게 참조할 수 있도록 페이지 하단 중앙에 일련번호를 붙이되, 각 장별로 번호를 부여한다.
- 제안서는 한글 작성이 원칙이며 사용된 영문약어에 대해서는 약어표를 제공한다.
- 제안서의 내용은 명확한 용어를 사용하여 표현하여야 한다.

정량적 평가	정성적 평가	
서류 제출 방법	제안서 작성 및 제출 방법	제안발표용 자료 작성 및 제출 방법
<ul style="list-style-type: none"> - A4용지에 단면인쇄 - 각 2부 낱장 제출 - 편철 금지 - 직접 제출 	<ul style="list-style-type: none"> - A4용지에 양면인쇄 - 단면 기준 100페이지 이내 - 평가용 제안서는 업체명, 로고 등 제안사 관련 정보 비포함 - [별지16] 표지 사용 - 직접 제출 	<ul style="list-style-type: none"> - A4용지에 양면인쇄 - 단면 기준 50페이지 이내 - 평가용 제안발표용 자료는 업체명, 로고 등 제안사 관련 정보 비포함 - 제안서 평가 당일에는 기 제출한 자료로만 발표 가능 - 직접 제출

1. 인력 매니지먼트 업무 일체(운영인력 채용 및 교육, 복리후생, 재직률 관리 등)

- CS센터 운영인력(현장대리인 포함 33명) 채용⁴⁾
- CS센터 운영시간 내의 근무일정 수립 및 인력 운영
 - 근무조 계획 및 법정 근로시간, 휴게시간, 휴가 등 일체 관리
- CS센터 운영인력 채용, 교육훈련, 복리후생, 퇴직금 지급, 근태관리 등 인력 운영
 - 법정 인건비(기본급, 연차수당, 퇴직급여충당금 등), 4대 보험 등 필수항목 포함
- CS센터 운영인력 구성 정기 보고(입·퇴사 등) 및 인건비 지출내역 보고
- 성폭력·성희롱 방지, 개인정보보호법 등 필수 법정 교육 실시 및 증빙자료 정기 제출⁵⁾
- 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 관련 민원 응대를 위한 플랫폼 사용자(탑승자, 운수종사자) 대상 상담 매뉴얼 작성 및 보고(반기별 1회 이상, 수시 작성 시 익월 보고)
- 감염병 확산 등 재난 상황에 대비한 비상근무(안) 수립 및 운영
- 상담사 고충 처리 및 사기진작 프로그램 운영을 통한 재직률 관리⁶⁾

2. CS센터 운영을 위한 상담 설비(ASP) 관리

- 콜 시스템, 사무용품 등을 포함한 CS센터 운영 설비 및 제반 관리비 전액 부담
- 통합 보안장비, 외부저장 매체 차단(PC) 및 백신, 네트워크 보안을 위한 설비 운영
- 상담사 PC의 정보보안 설비 구축 및 주기적인 관리·조치 실시, 관련 정기 보고
- 모든 인입콜(전화, 채팅, 이메일, 게시판 등)의 시간별, 기간별, 업무별, 상담유형별, 진행상태별 실시간 청구, 온라인 조회, 통계 및 보고서 출력 기능 제공
- 미응대콜의 유형(포기, 부재중 전화 등) 별 이력 관리 및 조회 기능, 콜백 시스템 제공
- 감염병 확산 등 재난 상황에 대비하여 CS센터에 준하는 재택근무 시스템 제공
- 자체 CS 품질 평가, 고객만족도 조사 등 수행 후 위탁사에 결과 보고
- CS센터 상담 운영을 위한 전화 회선 및 계정 임차
- CS센터 상담 전반을 위한 각종 알림 메시지 발송(메시지 발송 비용 포함)

3. 이용자(탑승자 및 운수사업자 등)의 민원 응대 및 플랫폼 활용 지원

- 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 이용자(탑승자 및 운수사, 기사 등)의 민원 응대
 - 연계 교통수단인 DRT 등의 이용 전반에 관한 상담
 - 플랫폼 이용 관련 민원 상담의 접수 및 종결

4) 채용 인원 및 일정은 제안사 제안 및 발주처와의 협의에 따라 변동 가능

5) 각 교육의 법정 시행 주기에 따른 정기 보고 (예시: 성희롱·성폭력 예방 교육의 경우 매년 1회 이상 대면교육 실시 및 익월 정기 대면 보고 시 해당 내용 보고 및 증빙)

6) 관련 KPI는 우선협상대상자 선정 후 협의를 통해 설정하며 미달 시 즉각 시정 조치 등 패널티가 발생할 수 있음

- 경기도 톡버스 서비스 플랫폼의 미탑승 이용자의 민원도 접수 및 응대
- 전화, 채팅, 이메일, 게시판, 앱 리뷰, 그밖에 다른 매체를 통해 인입되는 민원 응대
- 민원 상담내용의 기록을 위탁사에 공유하고 개정·변경된 정책을 민원상담에 적시 반영

4. 경기도 톡버스 전화호출 서비스 제공

- 전화 호출 서비스 도입 지역 이용대상자에 대한 원격 회원가입 및 관련 상담
- 출발지 및 도착지 설정, 탑승인원 확인, 배차결과 확인(탑승 예정 시간이용 차량 호차탑승 좌석탑승 및 하차 정류장 등), 카카오톡 알림 확인, 상세 탑승 위치, 정류장 확인 등 전화 호출 서비스 이용에 필요한 정보 제공

5. 상담유형 정기 보고

- 기록된 모든 상담의 유형을 이용자 형태, 가입, 요금, 차량 호출, 차량 탑승, 기타 질문 등의 카테고리로 분류하여 빈도와 내용 등을 정기적으로 보고

구분	시기	내용	비고	
착수보고	계약일로부터 7일 이내	- CS센터 운영계획	대면보고	
정기 보고	일일보고	일일 재직률, 인입 및 응대건수 ※ 주말 및 공휴일의 경우 익일 보고	이메일 보고	
	주간보고	주중 1회	- 주간이슈, 민원 처리 집계	이메일 보고
	월간보고	매월 1회	- 전월 상담유형 보고	대면보고
	분기보고	매 3월 운영 종료 후 익월 15일까지	- 분기의 상담유형 보고 ※ 해당 월의 월간보고는 서면으로 같음	대면보고
	반기보고	매 6월 운영 종료 후 익월 20일까지	- 반기의 상담유형 보고 ※ 해당 월의 월간보고는 서면으로 같음	대면보고
결과보고	과업 종료일 7일 전까지	- 사업 운영 결과 및 성과	대면보고	

- 예외적인 민원상담(사고, 정책 관련 등)은 즉각 수시 보고
- 즉각 공유 필요한 보고사항을 전파하기 위한 계정의 공유

6. 정책 변경에 따른 상담내용 반영 및 개선

- 사업 관련 정책 변경 시 변경된 정책을 적용하여 CS센터 및 관련 프로그램 운영
- 모든 인입콜(전화, 채팅, 이메일, 게시판 등)에 변경된 내용을 적용하여 상담

7. 운수사의 경기도 톡버스 운영을 위한 교육 콘텐츠 제공

- 운수사에서 톡버스를 운영하기 위해 필요한 교육 콘텐츠 제작(팸플릿, 리플릿 등)
 - (드라이버앱) 톡버스 운행 시스템, 오류 발생 시 대응 방안 등
 - (라이더앱) 톡버스 서비스 플랫폼 사용 방법, 이용 가격, 자주 발생하는 민원 등
- CS 다수 발생 운수사 대상 관리자 직원의 현장 교육 서비스 제공

8. CS센터 운영 효율성 향상을 위한 기술 솔루션 도입

- CS품질에 관련된 新기술(AI챗봇 등) 기술 제안 및 이에 따른 고객 만족도 향상
- 장애인 배려, 감정노동자 보호 등 사회적 가치 실현을 위한 소프트웨어 솔루션 구축
- 업무관계자 커뮤니케이션 효율성 향상을 위한 기술 도입(커뮤니티, 메신저 등)

9. 그밖에 경기도 톡버스 서비스 플랫폼과 관련된 상담 업무 일체

- 기타 경기교통공사에서 필요하다고 판단되는 업무 및 운영사항에 대한 수행

III

과업세부내용

1. 운영방법

○ CS센터 업무구성도

최초 인입	민원인 및 운수종사자	
	플랫폼 이용 관련 일반 민원	전화호출 서비스 이용 신청
민원 응대	경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS센터	
	플랫폼 사용 방법 안내	전화호출 서비스 회원가입 지원
	민원 상담 및 (필요시) 환불 조치	배차 서비스 제공
정기/수시 보고	경기교통공사	
	상담 유형 및 품질 향상 계획 보고	

○ 인력 및 상담센터 운영

- 근무 인원: 현장대리인 포함 33명
 - ※ 운영시간에 따른 탄력적 인원 편성이 가능하며, 관리자는 발주기관의 업무 요구에 따라 별도 업무수행이 가능하여야 함.
- 근무 시간: 05:30~25:30
- 근무 장소: 경기도 양주시 내 발주처 지정 장소
- 근무 형태: 일일 3교대 365일 연중 무휴 운영
- 업무 구분

직책	역할	자격기준
관리자	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 콜센터 운영 총괄 관리, 발주기관과의 업무 연락, 연계 체제 관리 ◦ 상담원 관리: 근태, 교육, 이직, 기타 상담원 불편사항 등 <ul style="list-style-type: none"> - 경기도 톡버스 서비스 플랫폼에 대한 사전 교육 - 강성 민원 이용자 및 악성 민원 이용자 응대 교육 ◦ 상담원 생산성, 상담품질, 인원관리, 정보보안관리 등 ◦ 기간별 실적보고서 제출 ◦ 일일 발생 특이사항(민원 포함) 및 기타 운영보고 등 	공공기관 등 유사 상담 경력 우대
상담사	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 관련 CS 응대 ◦ 상담일지 작성 및 FAQ 관리 	

2. 요구조건

○ 보안 요구사항

- 행정안전부 보안 관련 규정에 준하여 PC 및 네트워크 보안 관리

구분	요구사항
PC 보안	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 분리가능 HDD 장착 ◦ USB 메모리, CD/DVD 등 저장매체 사용 차단 ◦ 공유 폴더 및 무선랜 장치 사용 차단 ◦ 화면보호기 강제 적용(10분 후 자동잠금 및 암호적용) ◦ Windows 암호 정책 적용 ◦ 최신 OS 보안패치 적용 ◦ 바이러스 백신 설치
네트워크 보안	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 상담석 PC의 인터넷 접속 차단 ◦ 대외 네트워크 접속 차단 ◦ IP 주소 관리 및 보호 ◦ 네트워크 로그인 관리

※ 근무지 환경에 따라 보안 적용 항목 변경 가능

○ 보고서 및 성과물 제출

- 보고항목과 시기, 내용, 방법 및 유의사항은 제안요청서 과업내용 내 상담유형 정기보고표 참고
- 계약 체결 후 7일 이내에 과업을 착수하여야 하며 착수보고와 수행계획서 등 과업수행에 필요한 착수계 제출
- 과업 종료일 7일 전까지 최종 결과보고서 및 용역 수행 결과물 제출

IV

과업수행지침

1. 성과평가

- 경기교통공사(이하 공사)는 사업기간 중 위탁사업에 대하여 성과평가를 실시하고, 위탁사업의 수행이 불가능하거나, 현저하게 평가결과가 저조하다고 판단될 경우 계약을 해지할 수 있다.

2. 관리 성과물 소유 및 지식재산권 등 관리

- 위탁업무 수행 중 생산되는 각종 통계자료, 분석결과, 교육자료 등 일체의 성과물은 공사의 소유로 하고, 제3자에게 제공하거나 사업수행 외 목적으로 사용할 수 없다.
- 본 과업에 의해 완성된 성과물의 지식재산권은 발주기관과 계약상대자가 공동으로 소유하며 별도의 정함이 없는 한 지분은 균등한 것으로 한다.

- 계약상대자는 당해 계약에 따른 계약목적물에 대한 지적재산권의 행사를 위하여 계약산출물의 반출을 요청할 수 있으며, 공사는 국가 안보에 관한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사유에 해당하는지 여부를 검토하여 30일 이내에 그 결과를 통보해야 한다.
- 성과품의 사용에 있어 공사의 동의 없이는 제3자에게 양도하거나 사용하게 할 수 없다.
- 계약상대자는 용역 수행 중 국내·외 특허권 및 저작권을 침해하지 않고, 보안 관련 규정을 철저히 준수하도록 하여야 하며, 위반하여 발생하는 모든 민·형사상 책임 및 그에 따른 유·무형의 손해배상을 전적으로 책임져야 한다.

3. 근무자에 대한 책임

- 계약상대자는 용역근무자가 업무를 성실히 수행할 수 있도록 노동관계법령을 준수하고, 근로계약에 따른 임금 지급 등 근로조건 준수 의무를 성실하게 이행하여야 한다.
- 계약상대자는 용역근무자와 관련되어 발생하는 고용·근로·신상·재해보상 등 모든 문제에 대하여 단독 책임을 지며, 다음의 복지후생제도를 마련하여야 한다.
 - 근로기준법에 의한 건강진단 실시
 - 산재보험법에 의한 산업재해 보상보험 가입
 - 국민건강보험법에 따른 건강보험가입
 - 기타 관련 법규에서 정하는 기준 이상의 근로복지증진을 위한 제도
- 용역근무자가 업무처리 시 고의, 과실 및 업무착오 등에 의한 사고가 발생한 경우, 공사에 피해가 없도록 조치하여야 하며 사고에 대한 모든 책임 또한 계약상대자에게 있다.

4. 종업원의 신분 및 적정 임금보장

- 계약상대자는 소속 근로자의 처우에 대하여 근로기준법 등 노동관계법령을 준수하여야 하며 무단해고 또는 불이익을 주어서는 안 된다.
- 계약상대자는 특별한 사정이 없으면 용역계약 기간 중 소속 근로자의 고용을 유지한다.
- 계약상대자는 사업기간 동안 경기도 생활임금 수준 이상의 임금을 지급하여야 한다.
- 공사는 계약상대자가 제출한 용역근로자 근로조건 보호와 관련된 계약 내용의 이행 여부를 수시로 확인·지도할 수 있다.

5. 정보보호 및 보안사항

- 계약상대자는 본 사업과 관련하여 취득한 업무 내용에 대하여 계약기간은 물론 계약 종료 후에도 외부에 유출하거나 제3자에게 제공하여서는 안 되며, 공사가 요구하는 보안사항을 철저히 준수하여야 한다.
- 계약상대자는 공사의 사전 승인 없이 제공 또는 습득한 제반 정보의 복사, 유포행위는 금지한다.
- 계약상대자는 상담업무를 수행하는 모든 인력에 대하여 각종 보안관련 법령에 따라 보안각서와 제반서류를 제출하여 보안성 검토를 완료하여야 한다.
- 과업수행 중 또는 수행 이후 보안사항 불이행으로 발생하는 모든 책임은 계약상대자가 진다.

6. 계약의 변경 또는 해제 및 해지

- 계약상대자가 특별한 사유 없이 다음과 같은 행위를 하였을 때, 공사는 계약을 해지 또는 해제할 수 있다.
 - 계약상대자가 용역을 도저히 감당할 수 없다고 인정되거나 비협조로 인하여 공사의 업무에 지장을 초래한다고 간주되었을 때
 - 계약상의 권리의무를 제3자에게 공사의 승인 없이 양도하거나 전대하였을 때
 - 계약상대자가 거래은행으로부터 부도처리 되었을 경우 및 파산 또는 지급불능에 빠지거나 그의 채권자와 채무변제를 목적으로 하는 재산을 양도하였을 경우
 - 계약상대자의 계약위반으로 목적을 달성할 수 없는 경우
- 계약상대자가 다음 각 호의 사유가 있을 경우 공사는 계약상대자에 대하여 최고 및 기타 하등의 절차 없이 계약을 해지 또는 해제하고, 손해배상을 청구할 수 있다.
 - 계약상대자가 계약기간 개시일로부터 15일이 경과하도록 용역을 착수하지 아니한 경우
 - 계약상대자의 중요재산이 압류 또는 보전처분 등을 받거나 경매, 파산 등이 개시되었을 경우
 - 계약상대자가 그 자산, 신용 또는 사업 등에 중대한 변경을 일으킨 경우로서 본 계약을 계속하기 어렵다고 판단한 경우

- 계약상대자가 공사에 제공한 매출 자료가 허위로 작성하여 제출되었을 경우
- 공사의 자료 제공 요청에 대하여 계약상대자가 정당한 사유 없이 요청일로부터 30일 이내에 응하지 않는 경우
- 기타 계약을 계속할 수 없는 중대한 사유가 발생한 경우

○ 계약의 변경

- 공사와 계약상대자는 서면합의로써 계약을 변경할 수 있고, 계약의 이행을 위하여 필요한 사항은 별도의 서면합의로써 정할 수 있다.

7. 권리양도, 하도의 금지

- 계약상대자는 공사의 서면 승인 없이는 본 계약상 권리와 의무의 일부 또는 전부를 제3자에게 양도·하도할 수 없으며, 질권저당 등 담보목적물로도 이용할 수 없다.

8. 용역대가 지급 및 감액

- 용역대가는 부가세를 포함하여 월 단위로 정산 지급
- 계약상대자는 근로자와의 고용계약 체결 시 경기도지사가 2025년 생활임금으로 고시 (경기도 생활임금 조례 시행규칙 제7조 규정)한 생활임금액 미만으로 계약을 할 수 없다.
- 용역비는 상담사의 인건비(급여, 상여금, 각종 수당, 제비용), 시설 등 임차료, 운영경비(통신비 등 포함), 일반관리비, 교육비, 이윤 등을 포함한다.
- 공사는 용역비 지급 시 약정사항 불이행 또는 과업 불성실 사례에 대한 감액분 등 정산금액 등을 차감하고 지급할 수 있다.
- 계약상대자는 과업의 원활한 수행을 위하여 필요한 경미한 사항에 대하여는 본 과업내용서에 누락되었더라도 계약상대자의 비용으로 과업을 수행하여야 한다.

9. 민·형사상의 책임

- 계약상대자가 본 과업내용서를 위반하여 제3자가 공사에 손해배상 및 민·형사상의 분쟁을 제기할 때 공사는 이에 대한 책임이 없으며 계약상대자는 책임을 지고 성실히 분쟁을 해결하여야 한다.
- 계약상대자가 본 과업내용서를 위반하여 공사에 손해 발생 시 공사는 계약상대자에게 손해배상 및 민·형사상의 책임을 물을 수 있다.

10. 기타사항

- 본 과업 수행 지침은 과업을 원활히 수행하기 위하여 필요한 사항을 규정하며,

여기에 규정되지 아니한 사항은 관련 법규, 정부가 제정한 기준 및 지침, 사업 목적에 따라 공사와 협의하여 수행하여야 한다.

- 계약상대자는 특히 계약서와 과업 세부 내용, 과업 수행 지침을 정확히 파악하고 과업을 수행하여야 하며, 본 과업내용서의 해석상 이의가 있을 때에는 공사의 해석에 따라야 한다.
- 본 과업내용서 및 제출한 제안(견적)서의 내용은 계약서에 명시되지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가지며, 공사는 필요시 제안(견적)서 추가제안 또는 추가자료를 요청할 수 있으며, 이에 따라 제출된 자료는 제안(견적)서와 동일한 효력을 가진다.
- 추후 예산 규모 변동이나 사정상 과업목표 및 내용, 과업 기간 등은 조정될 수 있다.
- 기타 계약조건에 명시하지 않은 사항은 행정안전부 예규에 따른다.
- 경기도 재정 지원 상황에 따라 세부 내용 변동 가능성이 있으며, 계약상대자는 변동사항을 준용해야 한다.

붙임 및 별지 목차

I 붙임문서

1. 정량적 지표의 평가기준	17
2. 정성적 지표의 평가기준	20
3. 제안서 목차	21
4. 제안서 작성지침	22
5. 제안서 평가항목 및 배점기준	23
6. 보안 서약서	24
7. 제안책임확약서	25
8. 청렴서약서	26
9. 개인정보처리위탁 특약 조항	27
10. 근로자 권리보호 이행 서약서	30
11. 관계수급인 안전보건 계획서	31

II 별지서식

1. 정량적 지표 자기 평가표	33
2. 자본금 및 매출액(최근 3년)	34
3. 유사사업실적(최근 3년)	35
4. 사업 실적 증명원	36
5. 신인도(부정당업체 제재 여부)	37
6. 입찰 참가 신청서	38
7. 사용인감계	39
8. 위임장	40
9. 입찰보증금 지급각서	41
10. 입찰결과 이행각서	42
11. 개인정보 수집·이용·제공 동의서	43
12. 사업 수행조직 및 참여 인력	44
13. 참여인력 이력사항	45
14. 제안요구사항 수용 조건표	46
15. 평가용 제안서 표지 제작기준	47
16. 제안사 일반현황	48
17. 추가제안사항 요약	49

정량적 지표의 평가기준

평가항목	평가요소 (기준)	배점	합계	평점방법
A. 경영상태	◦ 신용평가등급에 의한 평가	6	20	절대평가제
B. 수행경험 (실적)	◦ 최근 3년간의 유사사업 수행실적 건수	6		절대평가제
C. 인증실적	◦ 국가인증보유 및 국제인증보유 실적 여부	4		절대평가제
D. 신인도	◦ 부정당업체 제재여부	4		절대평가제

A. 경영상태

- 신용평가등급은 「조달청 협상에 의한 계약 제안서평가 세부기준」 제9조 제3항 제1호 [별표8] 경영상태 평가기준에 따라 조달청장이 평가함

회사채에 대한 신용평가등급	기업어음에 대한 신용평가등급	기업신용평가등급	평점(점)
A- 이상	A2- 이상	A- 이상	6.0
BBB+	A3+	BBB+	5.5
BBB°	A3°	BBB°	5.0
BBB-	A3-	BBB-	4.5
BB+, BB°	B+	BB+, BB°	4.0
BB-	B°	BB-	3.5
B+, B°, B-	B-	B+, B°, B-	3.0
CCC+ 이하	C 이하	CCC+ 이하	2.0

* 등급별 평점이 소수점 이하의 숫자가 있는 경우 소수점 다섯째자리에서 반올림 함

- 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」제2조 제8의3에 해당하는 신용조회사 또는 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」제335조의3에 따라 업무를 영위하는 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 평가함
- 국가종합전자조달시스템에서 신용평가등급 확인서가 확인되지 않은 경우에는 최저등급으로 평가하며, 유효기간 시작일 또는 만료일이 입찰공고일인 경우에도 유효한 것으로 평가함. 다만, 입찰공고일 다음날 이후에 발생 또는 수정된 자료는 평가에서 제외.

- 합병 또는 분할한 자가 입찰공고일 이전에 평가한 신용평가등급이 없는 경우에는 입찰서 제출 마감일 전일까지 발급된 유효기간 내에 있는 가장 최근의 신용평가등급으로 평가함. 다만, 합병 후 새로운 신용평가등급이 없는 경우에는 입찰공고일 이전에 평가하고 유효기간 내에 있는 신용평가등급으로서 합병 대상자 중 가장 낮은 신용평가등급을 받은 자의 신용평가등급으로 평가함.
- 추정가격이 고시금액 미만인 입찰에서 입찰공고일을 기준으로 최근 7년 이내에 사업을 개시한 창업기업에 대해서는 신용평가등급 점수상의 배점 한도를 부여함. 이 경우 창업기업에 대한 확인은 「중소기업제품공공구매 종합정보망」에 등재된 자료로 확인하며, 창업기업확인서의 유효기간 내에 있어야 함. 다만, 제안서 평가일 전일까지 발급된 자료도 심사에 포함하며, 이 경우 입찰공고일 이전 창업을 확인할 수 있는 자료(법인인 경우 법인등기부상 법인설립등기일, 개인사업자인 경우에는 사업자등록증명서 상 사업자등록일)를 제출하여야 함.(이하 창업기업에 대한 확인방법은 같음)

B. 수행경험(실적)

㉠ 평가대상

- 입찰공고일 전년도 기준 최근 3년간('22~'24년) 수행(준공)한 유사사업 실적의 합산
 - ※ 유사사업 인정범위: 여객자동차운수업에 의거한 교통 분야 콜센터 운영 실적만 인정
 - ※ 증빙방법: 유사 분야 콜센터 운영(경력) 건 별 용역실적증명서 등 제출

㉡ 평가방법: 운영 경력 건수를 합산하여 절대평가 실시

- 평가기준

평가항목	배점	점수계산방법			
		누적 ⁷⁾ 연매출 100억 이상	누적 연매출 100억 미만 70억 이상	누적 연매출 70억 미만 40억 이상	누적 연매출 40억 미만
교통	6	6	4	2	1

C. 국내외 인증실적

- 평가대상: 공고일 기준으로 유효한 ISO, KS, SQ 중 1개 이상 콜센터 운영관련 품질인증
- 평가방법: 각 항목 당 배점 한도 내에서 절대평가 실시
- 평가기준

평가항목	배점	점수계산방법		
		2개 이상 보유	2개 미만 1개 이상 보유	미보유
국내외 인증실적	4	4	2	0

- ※ 인증서 갱신 등으로 인증서에 표기된 유효기간과 실제 유효기간이 다를 경우, 또는 인증서에 유효기간 표기가 없는 경우에는 공고일 전일 기준으로 인증이 유효함을 증명할 수 있는 공신력 있는 자료 제출

7) 예시: 교통 분야 콜센터 운영에 한하여 A사 2024년도 연매출 10억, 2023년도 연매출 50억, 2022년도 연매출 5억일 경우 합산 점수 65점, 2점 부여

D. 신인도

- 평가방법: 각 항목 당 배점 한도 내에서 절대평가 실시
- 평가기준

기 준	평점
행정처분 없음	4
행정처분 있음	0

- ※ 입찰공고일 기준 최근 3년간 입찰참가제한 또는 업무정지기간 유무 평가, 세부내용 별지서식 '신인도(부정당업체 제재 여부)' 확인
- ※ 행정처분 여부 확인 방법: 나라장터(G2B) 홈페이지 내 '부정당업자 제재현황' 조회
- ※ 근거 법령: 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제14조(입찰 참가자격 사전심사) 제2항

[붙임 2]

정성적 지표의 평가기준

□ 평가항목 및 배점

정성적 평가의 평가항목 및 기준은 「지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준」의 제안서 평가항목과 배점한도를 준용하되, 본 사업의 내용을 고려하여 [붙임 3]의 내용과 같이 정함

□ 정성적 평가 평가방법 적용기준(상대평가방식)

정성적 평가점수는 평가항목별 등급을 5등급(수, 우, 미, 양, 가)로 구분하여 평가하며, 항목별 배점에 따라 등급점수를 부여하고, 항목평가를 위한 자료 미제출시는 '하' 등급으로 처리한다.

등급	수	우	미	양	가	하 (자료미제출시)
점수(%)	100	90	80	70	60	0

※ 정성적 평가는 제안서평가위원이 자율적으로 평가하되, 평가의 변별력 확보를 위하여 불가피한 경우를 제외하고는 업체 간 동점부여를 지양(상대평가방식)한다.

※ 「조달청 협상에 의한 계약 제안서평가 세부기준」 제12조 제2항에 따라 입찰자별로 평가위원 점수 중 최저와 최고점수를 제외(최저 또는 최고 점수가 2개 이상일 때에는 이중 하나만 제외)한 후 나머지 점수를 산술평균하여 평가점수를 부여한다. 단, 평가점수에 소수점 이하가 있는 경우에는 소수점 다섯째 자리에서 반올림한다.

제안서 목차

§ 목차

제안요구사항 수용 조건표

I. 제안 개요

II. 제안업체 현황

1. 일반현황
2. 조직 및 인원현황
3. 사업현황
4. 매출현황
5. 근로조건 이행계획

III. 사업수행 계획

1. 제안요청서에 따른 제안내용
2. 제안사의 안전성 및 전문성

IV. 사업관리 부문

1. 인력 운영 및 관리 방안
2. 교육훈련 방안
3. 서비스품질 향상 방안
4. 운영보고 계획
5. 정보보안 및 시설 관리 계획

V. 협력 및 지원 부문

1. 협력관계 유지방안
2. 기타 차별화된 지원 전략

제안서 작성 지침

작성 항목	작성내용 가이드라인	비고
목 차	· 제안서 목차 작성	
제안요구사항 수용 조건표	· 별지서식을 이용하여 제안요구사항 수용 조건표 작성	
I. 제안 개요		
II. 제안업체 현황		
1. 일반 현황	제안사 사업분야 등 일반 현황 및 주요 연혁 등 자료	
2. 조직 및 인원 현황	조직도, 임직원 현황 등 조직안정성 관련 자료	
3. 사업현황	분야별 사업 수행 및 센터 운영 현황, 보유 솔루션 등 자료	
4. 매출현황	매출 구조 등 재무적 안정성 입증 자료	
5. 근로조건 이행계획	제안사 취업 규칙, 근로조건 보호·이행 약속서 등 노무 관련 자료	
III. 사업수행계획		
1. 제안요청서에 따른 제안내용	제안요청서 등에서 요구하는 내용	
2. 제안사의 안전성 및 전문성	요청사항에 대한 실행 방안 관련 제안사의 안전성과 전문성 설명	
IV. 품질관리 및 기타		
1. 인력 운영 및 관리 방안	조직 구성안에 따른 업무 분장, 인력 수급, 공석 대안 복리후생계획 등	
2. 교육훈련 방안	근속기간별 상담사 교육방안, 역량강화 프로그램, 업무매뉴얼 구성계획 등	
3. 서비스품질 향상 방안	KPI 운영계획, 상담품질 평가 방안, 고객만족도 조사 프로그램 등	
4. 운영보고 계획	실적관리, 상담원 입퇴사 내역 및 운영비 집행내역 등 보고방안	
5. 정보보안 및 시설 관리 계획	보안 관리 역량 제시, 정보보안 및 개인정보보호 관리체계 등	
V. 협력 및 지원 부문		
1. 협력관계 유지방안	공사-제안사 업무공유 및 품질향상을 위한 커뮤니케이션 방안 제안	
2. 기타 차별화된 지원 전략	제안요청서 외 제안사 자체 CS 솔루션	
주) 원본을 제외한 평가(위원)용 제안서는 업체명, 로고, 대표자 성명 등 제안사를 표시하는 일체의 정보가 포함되지 않도록 유의하여 작성(평가용 제안서 PDF본 포함)		

제안서 평가항목 및 배점기준

구 분		평 가 요 소		배점	비고			
계		기술능력평가, 가격평가		100				
정량적 평가	경영상태	◦ 기업신용등급 평가		6	20	붙임 4		
	수행경험 (실적)	◦ 최근 3년간 유사 사업실적 건수 ◦ 교통사업관련 실적		6				
	인증실적	◦ 국가인증보유 및 국제인증보유 실적 여부		4				
	신인도	◦ 부정당업자 제재 여부		4				
기술 능력 평가	제안업체 현황	◦ 일반현황 ◦ 조직 및 인원 현황		5	70	붙임 5		
		◦ 사업현황 ◦ 매출현황 ◦ 근로조건 이행계획		5				
	사업수행 계획	제안내용	◦ 인력 매니지먼트 업무 일체(운영인력 채용 및 교육, 복리후생, 재직률 관리) ◦ CS센터 운영을 위한 상담 설비(ASP) 관리 ◦ 이용자(탑승자 및 운수사업자 등)의 민원 응대 및 플랫폼 활용 지원				5	
			◦ 경기도 톡버스 전화호출 서비스 제공 ◦ 상담유형 정기 보고 ◦ 정책 변경에 따른 상담내용 반영 및 개선				5	
			◦ 운수사의 경기도 톡버스 운영을 위한 교육 콘텐츠 제공 ◦ CS센터 운영 효율성 향상을 위한 기술 솔루션 제공 ◦ 그밖에 경기도 톡버스 서비스 플랫폼과 관련된 상담 업무 일체				5	
		안전성		◦ 제안내용에 대한 실행 방안 관련 제안사의 안전성 설명			5	
		전문성		◦ 제안내용에 대한 실행 방안 관련 제안사의 전문성 설명			5	
		정성적 평가	인력 운영 및 관리 방안	◦ 조직 구성안에 따른 업무 분장, 인력 수급, 공석 대안 제시 ◦ 퇴사 방지 및 업무 집중도 향상을 위한 복리후생계획 설명			5	
	교육훈련 방안			◦ 근속기간별 직원 교육계획 및 역량강화 교육계획 제시 ◦ 상담사 운영 간 법정·권장의무교육 등 운영 방안 제시			5	
	품질관리 및 기타		서비스 품질 향상 방안				◦ KPI(운영목표) 설정 및 관리 방안 제시 ◦ 상담 품질 평가 방안 및 고객만족도 조사 프로그램 제시 ◦ 상담업무 프로세스 표준화 방안 제시	5
			운영보 고 계획				◦ 각종 통계자료 생성, 제출 및 보관 등 실적 관리 방안 제시 ◦ 상담원 입퇴사 내역 및 운영비 집행내역 등 보고방안 제시	5
			정보보안 및 시설관리 계획				◦ 정보유출 방지를 위한 프로세스 구축 및 정보보안 관리 역량 제시 ◦ 정보보안 및 개인정보보호 관리체계 구축 방안 제시 ◦ 사고발생 시 손해배상 등의 조치방안 및 제도적 방지책 제시	5
			협력 및 지원 부분				◦ 협력관계 업무공유 및 품질 향상을 위한 커뮤니케이션 활성화 방안 ◦ 유관기관과 원활한 업무추진을 위한 방안 ◦ 계약종료 또는 해지 시 업무 인수인계 방안	5
			기타 지원전략	◦ 콜센터 용역 수행 시, 조기 안정화 방안 ◦ 기타 제안사의 특화 기술 및 부가서비스 지원 방안 등			5	
합계				90				
가격 평가	입찰가격	◦ 나라장터(www.g2b.go.kr)의 전자입찰시스템 이용한 전자 입찰로만 가능함		10				

보안 서약서

당사는 경기교통공사에서 발주한 『2025년 경기도 톱버스 서비스 플랫폼 CS센터 운영 및 관리 용역』 제안 참여와 관련하여 다음 사항을 준수할 것을 서약서로 제출합니다.

1. 본인은 본 용역에 대한 제안참여에 있어 제안요청서상의 제반 보안사항을 철저히 이행하겠으며,
2. 보안사항을 외부에 누설시켜 중대한 문제점을 야기시켰을 경우에는 보안관계 제법규에 의거 처벌받음은 물론 어떠한 제재 조치를 취하여도 이의를 제기하지 않을 것임.

20 년 월 일

주 소 :
회 사 명 :
대 표 :
사업자등록번호 :

(인)

경기교통공사 사장 귀하

[붙임 7]

제안책임확약서

본인은 경기교통공사에서 발주하는 『2025년 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS센터 운영 및 관리 용역』 제안서를 붙임과 같이 제출하오며, 본 제안서의 허위기재 또는 부실로 인한 자료 작성으로 인하여 초래하는 평가상의 불이익은 물론 부정당업자 제재 또는 낙찰 대상에서 제외 등 그 어떠한 처분에도 이의를 제기하지 않을 것임을 확약합니다.

20 년 월 일

주 소 :

회 사 명 :

대 표 : (인)

사업자등록번호 :

경기교통공사 사장 귀하

청렴서약서

당사는「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 청렴계약 취지에 적극 호응하여 경기도에서 발주하는 모든 공사, 물품 및 용역 등의 입찰에 참여할 때 당사의 임직원과 대리인은

1. 입찰가격의 유지나 특정인의 낙찰을 위한 담합을 하거나 다른 업체와 협정, 결의, 합의하여 입찰의 자유 경쟁을 부당하게 저해하는 일체의 불공정한 행위를 않겠습니다.
2. 입찰, 낙찰, 계약체결 또는 계약이행과정(준공 이후도 포함)에서 관계자에게 직·간접적으로 금품·향응 등의 부당한 이익을 제공하지 않겠으며, 그러한 사실이 드러날 경우에는 계약체결 이전의 경우에는 낙찰자 결정 취소, 계약이행 전에는 계약취소, 계약이행 이후에는 해당 계약의 전부 또는 일부계약을 해제 또는 해지하여도 감수하겠습니다.
3. 회사 임·직원이 관계자에게 금품, 향응 등을 제공하거나 담합 등 불공정 행위를 하지 않도록 하는 회사 윤리강령과 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 그대로 계약특수조건으로 계약하여 이행하고, 입찰참가자격 제한, 계약해지 등의 조치와 관련하여 당사가 손해배상을 청구하거나 당사를 배제하는 입찰에 관하여 민·형사상 어떠한 이의도 제기하지 않을 것을 서약합니다.

20 년 월 일

주 소 :
회 사 명 :
대 표 : (인)
사업자등록번호 :

경기교통공사 사장 귀하

개인정보처리위탁 특약 조항

경기교통공사(이하 “발주기관”이라 한다)와 용역수행사(이하 “계약상대자”라 한다)는 “발주기관”의 “2025년 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS센터 운영 및 관리 용역 ”을 “계약상대자”에 위탁함에 있어 다음과 같은 특약 조항을 적용한다.

제1조 (용어의 정의) 본 특약에서 별도로 정의되지 아니한 용어는 개인정보보호법, 동법 시행령 및 시행규칙, 「표준 개인정보 보호지침」(개인정보보호위원회고시 제 2020-1호)에서 정의된 바에 따른다.

제2조 (위탁업무의 목적 및 범위) “계약상대자”는 계약이 정하는 바에 따라 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS센터 운영 및 관리 용역사 선정을 목적으로 다음과 같은 개인정보 처리 업무를 수행한다.

1. 인력 매니지먼트 업무 일체
2. CS센터 운영을 위한 상담 설비 관리
3. 이용자의 민원 응대 및 플랫폼 활용 지원
4. 경기도 톡버스 전화호출 서비스 제공
5. 상담유형 정기보고
6. 정책 변경에 따른 상담내용 반영 및 개선
7. 운수사의 경기도 톡버스 운영을 위한 교육 콘텐츠 제공
8. CS센터 운영 효율성 향상을 위한 기술 솔루션 도입
9. 그 밖의 경기도 톡버스 서비스 플랫폼과 관련된 상담 업무 일체

제3조 (재위탁 제한) ① “계약상대자”는 “발주기관”의 사전 승낙을 얻은 경우를 제외하고 “발주기관”의 계약상의 권리와 의무의 전부 또는 일부를 제3자에게 양도하거나 재위탁할 수 없다.

② “계약상대자”는 재위탁받은 수탁회사를 선임한 경우 “계약상대자”는 당해 재위탁계약서와 함께 그 사실을 즉시 “발주기관”에 통보하여야 한다.

제4조 (개인정보의 안전성 확보조치) “계약상대자”는 개인정보보호법 제29조, 동법 시

행령 제30조 및 개인정보의 안전성 확보조치 기준(행정안전부고시)에 따라 개인정보의 안전성 확보에 필요한 관리적·기술적 조치를 취하여야 한다.

제5조 (개인정보의 처리제한) ① “계약상대자”는 계약기간은 물론 계약 종료 후에도 위탁업무 수행 목적 범위를 넘어 개인정보를 이용하거나 이를 제3자에게 제공 또는 누설하여서는 안 된다.

② “계약상대자”는 계약이 해지되거나 또는 계약기간이 만료된 경우 위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인정보를 「개인정보 보호법 시행령」 제16조에 따라 즉시 파기하거나 "발주기관"에 반납하여야 한다.

③ 제2항에 따라 “계약상대자”가 개인정보를 파기한 경우 지체 없이 "발주기관"에 그 결과를 통보하여야 한다.

제6조 (수탁자에 대한 관리·감독 등) ① "발주기관"은 “계약상대자”에 대하여 다음 각 호의 사항을 관리하도록 요구할 수 있으며, “계약상대자”는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

1. 개인정보의 처리 현황
2. 개인정보의 접근 또는 접속현황
3. 개인정보 접근 또는 접속 대상자
4. 목적외 이용·제공 및 재위탁 금지 준수여부
5. 암호화 등 안전성 확보조치 이행여부
6. 그 밖에 개인정보의 보호를 위하여 필요한 사항

② "발주기관"은 “계약상대자”에 대하여 제1항 각 호의 사항에 대한 실태를 점검하여 시정을 요구할 수 있으며, “계약상대자”는 특별한 사유가 없는 한 이행하여야 한다.

③ "발주기관"은 처리위탁으로 인하여 정보주체의 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 1년에 1회 이상 “계약상대자”를 교육할 수 있으며, “계약상대자”는 이에 응하여야 한다.⁸⁾

④ 제1항에 따른 교육의 시기와 방법 등에 대해서는 "발주기관"과 “계약상대자”가 협의하여 시행한다.

제7조 (손해배상) ① “계약상대자” 또는 “계약상대자”의 임직원 기타 “계약상대자”의 수탁자가 이 계약에 의하여 위탁 또는 재위탁받은 업무를 수행함에 있어 이 계약에 따른 의무를 위반하거나 “계약상대자” 또는 “계약상대자”의 임직원

8) 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」(행정안전부)에 따라 개인정보처리자 및 취급자는 1년에 1회 이상 개인정보보호에 관한 교육을 의무적으로 시행하여야 한다.

기타 “계약상대자”의 수탁자의 귀책사유로 인하여 이 계약이 해지되어 "발주기관" 또는 개인정보주체 기타 제3자에게 손해가 발생한 경우 “계약상대자”는 그 손해를 배상하여야 한다.

② 제1항과 관련하여 개인정보주체 기타 제3자에게 발생한 손해에 대하여 "발주기관"이 전부 또는 일부를 배상한 때에는 "발주기관"은 이를 “계약상대자”에게 구상할 수 있다.

20 년 월 일

주 소 :
회 사 명 :
대 표 :
사업자등록번호 :

(인)

경기교통공사 사장 귀하

근로자 권리보호 이행 서약서

당사는 경기교통공사에서 시행하는 2025년 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS센터 운영 및 관리 용역 계약업체로서 근로자(하도급 업체 포함)의 인권보호·고용안정·노동환경 등의 권리보호를 위해 다음 사항을 이행할 것을 서약합니다.

1. 당사는 근로자가 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 누릴 수 있도록 인권 보호를 위한 경영정책(관련 법령에 의거 취업규칙 작성·신고 등)을 확립하도록 노력하겠습니다.
2. 근로자에 대하여 인종·종교·신체적 결함·성별·출생지·노동조합 가입여부 등의 이유로 고용·보상·훈련의 기회, 승진, 이직, 퇴직 등에 차별을 하거나 차별을 조장하지 않겠습니다.
3. 산업에 대한 효과적인 지식을 소유하고 안전시설, 휴게시설 등을 설치하여 근로자의 노동환경을 개선하고, 작업과 관련한 사고나 질병을 예방하기 위해 적절한 조치를 취하며 특히, 근로자가 건강과 안전이 위험하다고 판단하여 작업을 거부한 경우 즉시 현장의 문제를 조사하여 조치를 취하도록 하겠습니다.
4. 근로자에게 노동력 착취적인 언어·신체적 접촉과 성적 강압 등과 같은 행위, 정신적 강압이나 언어폭력 등은 허용하지 않고, 근로자의 개인정보나 사생활에 대한 권리를 존중하겠습니다.
5. 근로자에게 관련 규정에 부합한 노동시간 준수 및 휴일 제공으로 근로자 자신과 가족이 건강한 생활수준을 누릴 수 있게 하며, 여성근로자의 모성은 특별한 도움을 받을 권리를 보장하겠습니다.
6. 당사는 근로 중 근로자에게 발생한 문제에 대하여 「근로기준법」, 「산업재해보상보험법」, 「국민건강보험법」등 관련 법령을 준수하여 필요한 조치를 취하며 이를 위반할 시에는 관계법령에 따라 책임지겠습니다.

20 . . .

서약자 : 000 회사 대표 000 (서명 또는 날인)

관계수급인 안전보건 계획서

경기교통공사와 용역수행사는 “발주기관”의 “2025년 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS센터 운영 및 관리 용역”을 “계약상대자”에 위탁함에 있어 다음과 같은 안전보건 계획을 준수한다.

제1조(목적) 이 계획은 「경기교통공사(이하“공사”라 한다.) 안전보건관리규정」에 준하여 관계수급인의 안전보건 관리 체계를 구축하고, 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성함으로써 근로자의 안전과 보건을 유지·증진함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 계획은 공사에 근무하는 용역수행사(이하 “관계수급인”라 한다.) 근로자에게 적용한다.

제3조(용어의 정의) 이 계획에서 정하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “안전보건관리책임자”란 공사의 안전보건관리를 위하여 사업장을 총괄 관리하는 자를 말한다.
2. “관리감독자”란 사업장의 생산과 관련되는 업무와 그 소속 직원을 집적 지휘·감독하는 직위에 있는 사람으로, 산업 안전 및 보건에 관한 업무를 수행하게 하도록 사업주가 지정한 자를 말한다.
3. “안전보건관리총괄책임자”란 관계수급인 근로자가 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우에는 그 사업장의 안전보건관리책임자를 도급인의 근로자와 관계수급인 근로자의 산업재해를 예방하기 위한 업무를 총괄하여 관리하는 자를 말한다.

제4조(안전보건총괄책임자의 선임) 관계수급인의 안전보건책임자는 공사 안전보건책임자로 지정하여 제5조에 따른 안전관리 및 보건관리 사항에 적극적으로 협조하여야 한다.

제5조(관계수급인의 안전보건 역할) 관계수급인은 다음 각호의 업무를 자체적으로 수행하여 도급인에게 제출하도록 한다.

1. 「산업안전보건법」 제16조에 따른 관리감독자 지정
2. 「산업안전보건법」 제29조에 따른 근로자 정기안전보건교육의 실시
3. 「산업안전보건법」 제32조에 따른 안전보건관리책임자 등에 대한 직무교육 실시
4. 「산업안전보건법」 제37조에 따른 안전보건표지의 설치·부착
5. 「산업안전보건법」 제38조에 따른 안전조치
6. 「산업안전보건법」 제39조에 따른 보건조치
7. 「산업안전보건법」 제41조에 따른 고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치

제6조(도급인에 대한 협조) 관계수급인은 다음 각호에 따른 도급인의 안전조치 및 보건조치 업무 활동에 협조하여 한다.

1. 「산업안전보건법」 제36조에 따른 위험성평가
2. 「산업안전보건법」 제64조에 따른 안전보건협의체의 구성 및 운영에 관한 사항

제7조(시정조치) 관계수급인은 도급인의 안전관리 및 보건관리 활동 중 적발된 위반사항에 대해 적극적으로 수용하고 이를 조치하여야 한다. 단, 다음 각 호에 따른 관계수급인의 과업범위 외의 업무에 관해서는 도급인과 협의하여 조치하여야 한다.

1. 임차시설물 개조 등에 관한 사항
2. 도급인이 계약한 제3자 관계수급인에 관한 사항

제8조(준용) 이 규칙에 구체적으로 정하지 아니한 사항에 대하여는 「산업안전보건법」, 「지방공공기관 안전보건관리 가이드라인」 등 관련 법규에 따른다.

20 년 월 일

주 소 :
회 사 명 :
대 표 :
사업자등록번호 :

(인)

경기교통공사 사장 귀하

정량적 지표 자기 평가표

회 사 명		OO회사					
평가항목	평가요소	세부내용				자기평점	
A. 경영상태 (6점)	기업신용 평가등급	회사채에 대한 신용평가등급	기업어음에 대한 신용평가등급	기업신용평가 등급			
B. 수행경험(실적) (6점)	유사사업 건수 (최근3년)	운영기간: 20년 월 일 ~ 년 월 일	운영기간: 20년 월 일 ~ 년 월 일	운영기간: 20년 월 일 ~ 년 월 일	합 계 (단위: 건)		
		사업명:	사업명:	사업명:			
C. 국내외 인증실적 (4점)	국내외 인증보유	국가인증보유	국제인증보유	국가 또는 국제인증 보유		기타	
		보유/미보유	보유/미보유	4점		0점	
D. 신인도 (4점)	부정당업자 제재여부	최근 3년간 부정당업체 제재 여부					
		O		X			
		4점		0점			

주1) 평가항목(정량) 자기평가표 작성 및 제출

주2) 자기평가표는 점수확인을 위한 참고용 자료로 최종 정량평가 점수는 경기교통공사에서 증빙자료를 확인 후 확정

[별지서식 2]

자본금 및 매출액(최근 3년)

회사명 :

(단위 : 천원)

구 분	2021년도	2022년도	2023년도	합 계	평 균
1. 총 자 산					
2. 자 기 자 본					
3. 유 동 부 채					
4. 고 정 부 채					
5. 유 동 자 산					
6. 당기순이익					
7. 매 출 원 가					
8. 총 매 출 액					
자기자본비율 (자기자본/총자산)					
유 동 비 율 (유동자산/유동부채)					
매출액 순이익율 (당기순이익/매출액)					
총자본회전율 (매출액/총자본)					
신용평가등급					
회사채에 대한 신용평가등급			등급평가일		
기업어음에 대한 신용평가등급			등급유효기간		
기업신용평가등급					

주1) 연말 결산서 및 공인회계사 감사보고서 또는 세무사 확인 재무제표 제출

주2) 신용평가등급, 등급평가일, 등급유효기간 등이 명시된 '신용평가 등급 확인서' 제출

[별지서식 3]

유사사업실적(최근 3년)

□ 제안업체명 :

[금액단위 : 백만원]

연번	사업명	사업(업무수행)내용	사업기간	계약금액	발주처	비고
		범위 및 주요 사업내용			(실적확인을 위한 담당자 연락처 기재)	

주1) '22.1월~'24.12월 1년 이상 운영했거나, 운영 중인 콜센터 운영실적

주2) 사업명: 연도순으로 기재

주3) 계약금액: 부가가치세가 포함된 총액을 기재

주4) 확인 결과, 기재된 내용 중 허위사실이 발견될 경우 0점 처리

사업 실적 증명원

신 청 인	업체명(상호)		대 표 자	
	영업소재지		전화번호	
	사업자번호		법인등록번호	
	증명서 용도	용역 제안 평가용	제 출 처	경기교통공사
용역이행 실적내용	용역명			
	계약기간			
	용역내용			
	계약실적	계약금액(원)	용역인원(명)	
비고				
증 명 서 발급기관	위 사실을 증명함.			
	년 월 일			
	기 관 명 :	(인) (전화번호 :)		
	주 소 :			
발급부서 :	담당자 : (전화번호 :)			

주1) 민간거래실적은 세금계산서, 계약서 사본 등 증빙자료를 첨부하여야 함

주2) 공동계약으로 이행하였을 경우, 비율과 이행실적을 기재하여야 함

주3) 용역실적증명 관련내용을 확인하기 위하여 필요시 추가로 관련 증빙서류를 요청할 경우 이에 따라 소정 기일 내에 제출하여야 함.

※ 용역이행 실적증명서는 반드시 원본 제출

신인도(부정당업체 제재 여부)

구	분	처분사유 (관련법령)	처분일시	처분기간	처분기관명	비 고
입찰참가 제한 및 영업정지						
. . .						
업체명 :		대표자 :			(직인)	

- 주1) 해당사항이 없으면 반드시 “해당 없음” 으로 표기하여 제출
- 주2) 입찰공고일 기준 최근 3년간 제안사가 관계법령⁹⁾에 의해 입찰참가 제한 처분된 사실을 기재
 ※ 대표자 직인 반드시 날인
- 주3) 대표자 직인 날인하지 아니한 경우는 실적에서 제외되며, 허위로 작성한 사실이 판명될 시
 평가대상에서 제외됨

9) 관계법령: 「지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준」 제1장 제1절 총칙 ‘입찰참가자격 사전심사의 개념’ 및 제2절 목적과 용어의 정의 중 ‘심사항목’

[별지서식 6]

입찰 참가신청서				처리기간
※ 아래 사항 중 해당란만 적으시기 바랍니다.				즉시
신청인	상호 또는 법인명		사업자등록번호	
	주소		전화번호	
	대표자		주민등록번호	
입찰개요	입찰공고번호	제 호	입찰일	. . .
	입찰건명			
입찰보증금	납부 면제 및 지급 확약		·사유 : 본인은 낙찰 후 계약을 체결하지 아니한 때에는 귀사에 입찰보증금에 해당하는 금액을 현금으로 납부할 것을 확약합니다.	
대리인	본 입찰에 관한 일체의 권한을 다음의 자에게 위임합니다. 성명: 주민등록번호:			
<p>본인은 위의 번호로 공고(지명통지)한 귀사의 일반(제한·지명) 입찰에 참가하고자 입찰공고된 관련 사항을 모두 승낙하고 구비서류를 첨부하여 입찰참가를 신청합니다.</p> <p style="text-align: right;">년 월 일</p> <p style="text-align: right;">신청인 (인)</p> <p>경기교통공사 (분임)재무관 귀하</p>				
구비서류	1. 입찰 참가자격을 증명하는 서류 사본 1통 2. 위임장 1부(위임한 경우만 해당함) 3. 그 밖에 공고에서 제출하도록 한 서류			수수료
				없음
성명:				(인)

[별지서식 7]

사 용 인 감 계

(법인인감)	(사용인감)
법 인 인 감	사 용 인 감

위 사용인감을 귀 공사와의 「2025년 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS센터 운영 및 관리 용역」 계약에 사용하고자 사용인감계를 제출합니다.

년 월 일

주 소 :
회 사 명 :
대 표 :
사업자등록번호 :

(인)

경기교통공사 사장 귀하

위 입 장

대리인	성 명		주민등록번호	
	주 소			
	업체명		연락처	☎ : HP :

상기인을 당 업체의 대리인으로 지정하고 경기교통공사에서 시행하는 『2025년 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS 운영 및 관리 용역』을 추진하기 위한 모든 권한을 위임합니다.

20

업체명:

주 소:

대표자:

(인)

경기교통공사사장 귀하

재 직 증 명 서

성 명		주민등록번호	
소 속		직 위	
주 소			
재직기간			

위와 같이 당사에 재직증임을 증명합니다

20

업체명:

주 소:

대표자:

(인)

- ※ 첨부서류: 신분증 사본 1부
- ※ 위임장에 사용하는 도장은 대표자 인장과 같아야 함.
- ※ 대리 접수로 인하여 발생하는 모든 문제는 대표자 및 응모자 본인이 모든 책임을 짐

입찰결과 이행각서

입찰공고번호		입찰일자	년 월 일
입찰건명			

본인은 경기도 톡버스 서비스 플랫폼 CS 운영 및 관리 용역에 입찰함에 있어서 사업자 선정결과에 대해서 어떠한 이의를 제기하지 않을 것을 약속하며, 협상대상자로 선정되었을 경우에도 주관기관과 협상결렬 시, 차순위 업체로 협상이 양도되는 것에 대해 어떠한 이의도 제기하지 않을 것을 약속하며, 이에 이행각서를 제출합니다.

20 년 월 일

주 소:

상 호:

대 표 자:

(인)

경기교통공사(분임)재무관 귀하

개인정보 수집·이용·제공 동의서

소속기관	성명	직위	동의여부	서명
			<input type="checkbox"/> 동의 / <input type="checkbox"/> 거부	
			<input type="checkbox"/> 동의 / <input type="checkbox"/> 거부	
			<input type="checkbox"/> 동의 / <input type="checkbox"/> 거부	
			<input type="checkbox"/> 동의 / <input type="checkbox"/> 거부	
			<input type="checkbox"/> 동의 / <input type="checkbox"/> 거부	

본인은 경기교통공사의 2025년 경기도 푹버스 서비스 플랫폼 CS 운영 및 관리 용역 입찰과 관련하여, 아래와 같이 본인 개인정보의 수집·이용·제공에 동의합니다.

가. 수집·이용·제공 목적

- 상기 용역 입찰·낙찰 및 계약에 따른 서류 확인을 위해 최소정보를 수집하는데 활용

나. 수집·이용·제공하는 개인정보의 항목

- 제안사 대표자의 성명, 전자우편, 전화번호, 직장주소, 학력, 경력, 은행/계좌번호, 휴대폰 번호 등
- 참여인력의 성명, 소속/직책, 연령, 학력, 경력 등
- 제출자의 성명, 직위, 전화번호, 전자우편 등

다. 개인정보의 보유 및 이용·제공기간

- 본 동의서가 작성된 때로부터 원 입찰참가 서류 관리를 위한 보유기간까지(10년)

라. 동의를 거부할 권리와 거부에 따른 불이익

- 상기 본인은 상기 개인정보의 수집에 대하여 거부할 권리를 보유하고 있음을 인지하고 있음
- 거부에 따른 불이익 : 계약체결 대상에서 제외

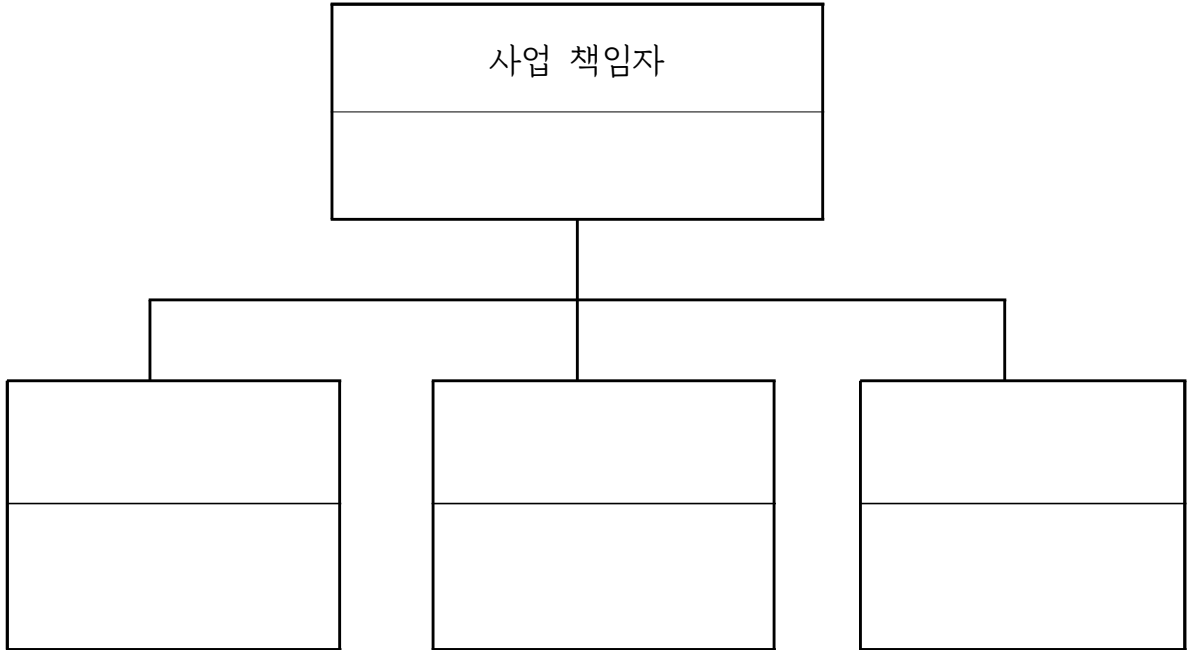
20

경기교통공사(분임)재무관 귀하

[별지서식 12]

사업 수행조직 및 참여 인력

1. 사업 수행조직

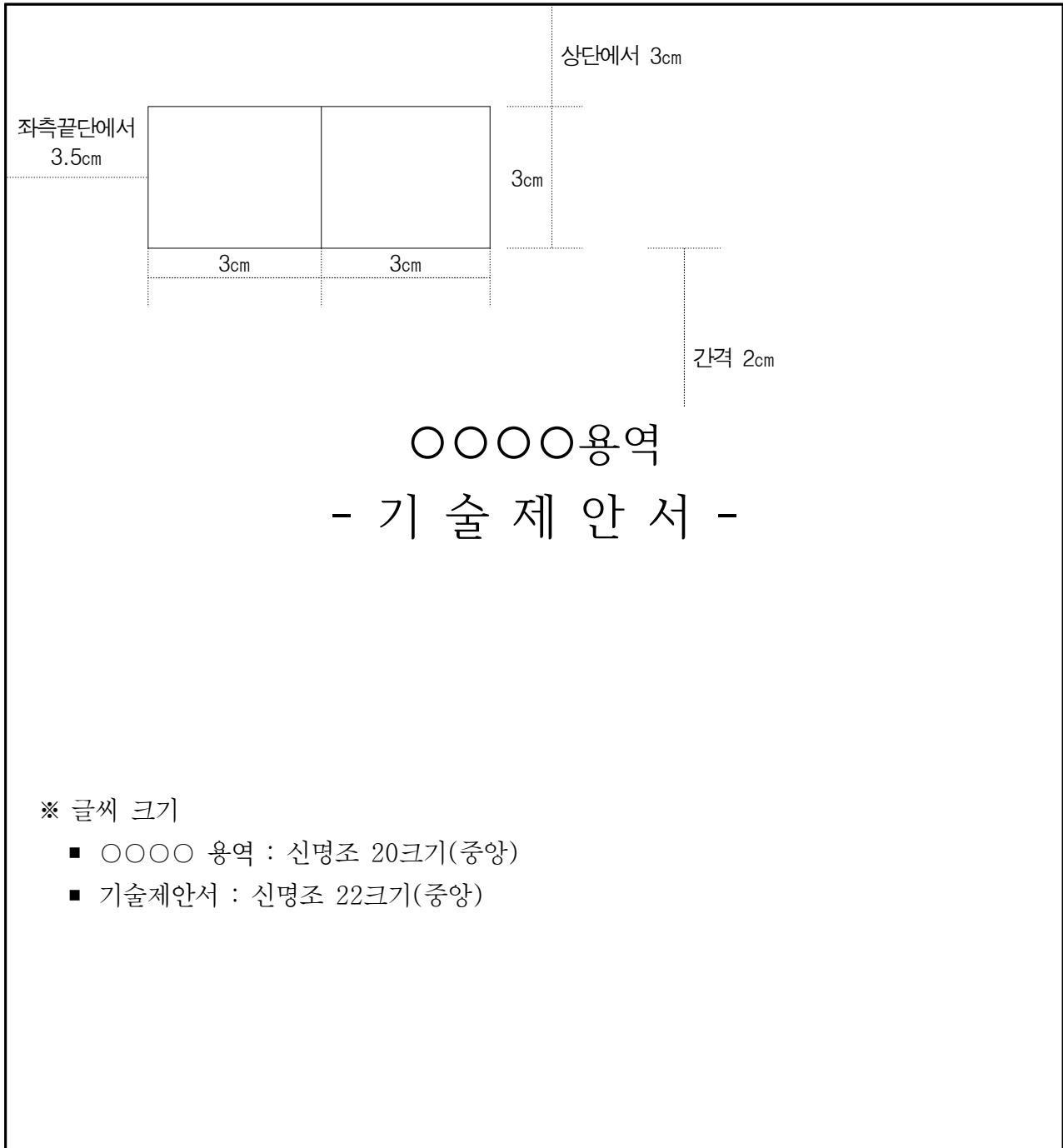


2. 참여 인력현황 명단

연번	분야별	성명	생년 월일	직위	주요경력 (경력기간)	학위 및 자격사항	과업참여 분야	비고
1								
2								
3								
4								
5								
6								

- 사업책임자는 아래의 용역참여 실적을 증명 (각 실적증명서 첨부)
 ※ 서비스 모니터링 조사는 단일 계약 실적 1,000회 이상 건만 인정
- 건강보험자격득실확인서(또는 재직증명서)·학위기는 낙찰자로 결정된 자에 한해 추후 제출

평가용 제안서 표지 제작기준



※ 옆면 표지는 '○○○○ 용역 제안서'(글자체 : 견고딕, 글자크기 : 24)만을 세로로 백색 무광택지에 인쇄한다. 발주기관 로고 등을 삽입하여서는 안 됨.

[별지서식 16]

제안사 일반현황

일반사항

회 사 명		대 표 자	
사 업 분 야			
주 소			
전 화 번 호			
회 사 설 립 년 도	년	월	
해당부문 종사기간	년	월 ~	년 월
주요연혁(요약)			

조직도

추가제안사항 요약

순번	건 명 (제안개요)	추진 기간	제공조건	추진방법	비고

주) 필요 시 추가 제안사항 세부내역 별첨 가능