

제 안 요 청 서

1. 추진배경

- 기존 용역사와의 용역계약기간 만료(`23.12.31)에 따른 입찰 시행

2. 입찰목적

- 원활한 인력 수급을 통해 안정적인 운영을 지원할 수 있는 용역업체를 선정하고자 함.

3. 입찰개요

- 사업명 : 한림대학교춘천성심병원 콜센터 외주 용역
- 계약기간 : `24.01.01 ~ `26.12.31 (3년)
- 입찰 및 계약방법 : 제한경쟁입찰, 협상에 의한 계약
 - 협상에 의한 계약 평가비율 : 기술능력평가 80% + 입찰가격평가 20%
 - 기술능력평가 및 입찰가격평가는 통합으로 진행하여 단일업체를 선정하며, 이후 계약 체결 및 대금 지급 등의 업무는 수요기관별로 진행함.
- 수요기관 및 소재지

수요기관	소재지
한림대학교춘천성심병원	강원도 춘천시 삭주로 77

4. 입찰 제반사항 (참가자격 · 일정 · 제출서류 · 보증금 등)

- “입찰공고문” 참조

5. 입찰내용

직종	콜센터
인원	6명

주) 직종 및 직무에 따른 파견 · 도급 등의 위탁형태는 세부계약 시 진행 예정임.

- 과업 세부내용 및 준수사항
 - “과업지시서” 및 “[붙임1] 직종별 과업지시서” 참조

6. 제안서 작성

○. 기술제안서 작성사항

구 분	주요내용
표 지	○. 한림대학교춘천성심병원 콜센터 외주 용역
회사소개	○. 기본정보 : 연혁, 인력, 조직, 시설 등 ○. 클레임 정보 - 최근 2년간 제안자, 임원 또는 자회사 등에 의하여 용역업을 운영하고 있는 중에 계약을 포기하였거나 취소당한 경험이 있는지를 명시하고 경험이 있을 경우 사업시행자·일시·사유·결과 등을 기술함.
경영·재정상태	○. 신용평가등급확인서 및 재무제표로 평가
운영실적	○. 수행실적총괄표 및 용역이행 실적증명서로 평가
운영능력	○. 본사 지원 체계 (관리자 파견·교육·기타 지원) ○. 직원 및 노무관리 체계 (인사·급여·복리후생 등 관리 시스템)
인력 운영계획	○. 원활한 인력 운영을 위한 본사 및 현장 조직도, 이들의 구성인원 및 인력의 이력 등
인력 수급계획	○. 인력의 채용 방법·과정·모집지역 및 담당조직
인력관리 및 교육계획	○. 현장 인력 관리 조직도 및 시스템 ○. 교육 시행 방법·커리큘럼·일정·강사·기타 ○. 용역 인력 질 향상을 위한 직원 자체평가 계획 및 피드백 방법 ○. VOC 및 문제 직원 관리 체계 등
위험관리능력	○. 용역 직원의 부정, 병원에 손실을 끼치는 행위에 대한 대응 체계 ○. 노동 관계기관 등의 외부 점검 등에 대한 대비 체계 등
기타 제안	○. 수요기관을 위한 기타 제안내용

○. 기술제안서 작성 시 유의사항

- 입찰참가자는 입찰공고문에 기재된 수량대로 제안서를 제출하여야 함.
- 제안서는 A4용지 규격으로 자체 양식으로 작성하여 컬러 단면 인쇄하여야 하며 하단에 쪽번호를 기재하고 표지 외 50페이지 이내로 작성토록 함.
- 제안서 내용 중 수행사항은 “~를 한다.”, “~를 하겠다.” 등의 명확한 용어로 표현하여야 하며, 기재항목의 누락 또는 추상적이거나 모호한 표현(“~할 수 있다.”, “~가능하다.”, “~권고한다.” 등)으로 제안된 경우 제안조건 미수용으로 간주하여 해당 항목에 대한 평가배제 또는 감점처리를 할 수 있음.
- 제안서는 MS 파워포인트로 작성하며, 한글 표기를 원칙으로 함.
- 전문용어나 외국어 사용은 지양하고 불가피한 경우 해설 및 번역내용을 함께 기재하여야 함. (영문 약어의 경우 Full-Name 표기)
- 해당 내용이 없는 경우에는 목차를 생략하지 말고 ‘해당사항 없음’, ‘이행불가’ 등의 내용을 명기하여야 함.
- 보조자료의 제출은 원칙적으로 불가하며, 부득이 제출할 경우에는 평가대상에서 제외함.

○. 가격제안서 작성사항

- 총 입찰금액은 1년차 용역비 기준, 1차년도 금액 × 3년 (부가세 포함)으로 백원단위 절사하여 기재토록 함. (‘23년도 최저임금 기준)

※ 계약기간 내 인원 및 용역비 변동 상황을 고려하여 추후 변경계약을 체결할 수 있음.

○. (상세)최종견적서 작성사항

(단위 : 명, 원)

직종	세부사항	인원	월용역비(계)	직접인건비	간접비	관리비/이윤	기타	부가세
콜센터	센터장	0	0,000,000	0,000,000	000,000	000,000	00,000	000,000
콜센터	-	0						
월계		000	000,000,000					
연간 용역비			0,000,000,000					
계약기간(3년) 내 용역비			0,000,000,000					

주) “계약기간(3년) 내 용역비” 는 백원단위 절사한 금액으로 기재

7. 제안서 평가

○. 평가원칙

- 본 원이 정한 세부평가기준에 의하여 제안서평가위원회의 평가위원들이 평가를 실시함.
- 입찰참가자는 공고일정에 따라 제안서를 제출하고, 평가를 위한 보완서류 제출에 적극 협조하여야 함.
- 입찰참가자의 제안서 제출행위는 입찰공고 및 관련 서류를 모두 숙지하고 이를 승낙하였음을 전제로 함.
- 입찰참가자는 사전에 평가위원과 어떠한 이유로도 사적인 접촉을 할 수 없으며, 입찰에 영향을 미치는 불공정 행위를 하였다고 판명되는 경우 입찰 무효 및 불이익 처분의 대상이 될 수 있음.
- 평가위원·평가내역 및 순위는 비공개를 원칙으로 하며, 제출한 제안서의 수정·변경·반환은 불가함.

○. 평가기준표

(단위 : 점)

평가항목		평가기준	배점한도	제출(평가)서류	
기술 능력 평가 (80)	운영능력 및 계획 (60)	운영 능력	○. 본사 지원 체계 (관리자 파견·교육) ○. 직원 및 노무관리 체계 (인사·급여·복리후생 등 관리 시스템)	10	기술제안서
		인력 운영	○. 본사 지원계획, 부서별 세부 운영계획, 인력 투입계획 등	10	
		인력 수급	○. 채용방법·과정·우수인력 확보방안 및 안정적인 인력 수급방안 등	10	
		인력관리 및 교육	○. 인력관리 시스템, 교육내용, 질 향상을 위한 자체평가, VOC 및 문제직원 관리 등	10	
		위험관리능력	○. 직원의 부정, 손실 발생, 외부 점검 대비 등의 관리 및 대응 체계	10	
	기 타	○. 조직분위기 활성화, 용역사·기관 및 직원 간의 의사소통 체계, 기타 제안 등	10		
업체의 적격성 (20)	재무 적격성	○. 재무구조 및 경영상태	10	신용등급평가확인서 (공공기관 제출용)	
	운영 실적	○. 의료기관(300병상 이상) 용역서비스 제공 실적	10	수행실적 총괄표 및 실적증명서	
입찰가격평가 (20)	제안 용역비	○. 총 용역비 또는 단가	20	가격제안서 (최종견적서 포함)	
합 계			100		

주) 불명확한 자료를 제출하였거나 자료 보완에 응하지 않는 경우 최하점을 부여함.

- 끝 -