

제 안 요 청 서

WYD 2027 위기대응센터(CRC) 콜센터 시스템 (스마트 컨택센터) 구축 사업

발주기관	(주)평화이즈
수요기관	2027 서울 세계청년대회 조직위원회
발행일	2026. 9. 11.

2026. 9.

(주)평화이즈 · 2027 서울 세계청년대회 조직위원회

목 차

구분	제목	주요 내용
I	사업 개요	사업명·예산·기간·범위·접수 방법·추진 일정
II	사업 추진 배경 및 현황	WYD 2027 개요·콜센터 운영 계획(제안 전제)
III	제안 요청 내용	요구사항 총괄(73 개)·분류별 요구사항 기술서
IV	제안서 작성 요령	지정 목차·작성 지침·제출 방법·유의사항
V	제안서 평가 및 사업자 선정	평가 방법·세부 배점·우선협상대상자 선정
VI	계약 일반 조건	대금 지급·유지관리·지식재산권·기밀유지
붙임	1 및 부록	운영 구간·시간대별 좌석 설계 · 약어 해설
별지	서식 제 1 호 ~ 제 10 호	참가신청서·제안서 표지·일반현황·수행실적·참여인력·요구사항 수용 대응표·가격제안서·보안/청렴서약서·질의서

I. 사업 개요

1. 사업 개요

구분	내용
사업명	WYD 2027 위기대응센터(CRC) 콜센터 시스템(스마트 컨택센터) 구축 사업
발주기관	(주)평화이즈
수요기관	2027 서울 세계청년대회 조직위원회 (이하 “조직위”)
사업 예산	금 1,000,000,000 원 (금 십억원 · 부가가치세 포함)
입찰 방식	지명경쟁 — 사전 기술검토 참여사 지명, 제안요청서 개별 송부
계약 방식	협상에 의한 계약 (기술·가격 종합평가 후 우선협상대상자 선정)
사업 기간	계약체결일 ~ 2027. 8. 31. (운영 데이터 이관·자원 정리 포함)
사업 범위	클라우드 컨택센터 구축 + 옴니채널 + 봉사자 협업 앱 + 장비·시설 + 시스템 운영 지원
제안 접수	이메일 접수 — it.office@wydseoul.org (세부 방법은 IV장 3 절 참조)

※ 제안 가격이 사업 예산을 초과하는 경우 해당 제안은 무효로 한다.

2. 사업 목적

- WYD 2027 서울 세계청년대회 기간 중 국내외 순례자의 위기상황 신고와 일반 문의를 24 시간 단일 창구로 처리하는 위기대응센터(CRC) 콜센터 시스템을 구축한다.
- 음성뿐 아니라 채팅·챗봇·이메일·SNS·보이는 ARS 를 통합한 옴니채널 환경을 구현하여, 청년 세대의 비대면 소통 선호에 대응하고 긴급콜 회선 여유를 확보한다.
- 행사 준비기간부터 대회 종료 시점까지 좌석을 탄력적으로 증감할 수 있는 클라우드 기반 인프라를 확보하여 비용 효율과 위기 대응력을 동시에 달성한다.
- 긴급콜 20 초 이내 95% 응답 등 서비스 수준 목표(KPI)를 충족하는 안정적 운영 기반을 마련한다.

3. 사업 범위

가. 포함 범위

- 클라우드 컨택센터 코어 구축 : IP-PBX·CTI·IVR·녹취·통계 등 음성 인프라 및 호 제어 체계
- 옴니채널 구축 : 보이는 ARS·이메일 라우팅·Case 관리·채팅·AI 챗봇·SNS 연동 및 채널 간 상담 이력 통합
- 봉사자 전용 협업 앱 : 그룹별 채팅·조직도·실시간 알림 (Android·iOS)
- 장비·시설 : 상담사용 장비 렌탈 및 좌석 인프라 환경 구성 (최대 390 석 기준)
- 시스템 운영 지원 : 구축 후 대회 종료 시점까지 무중단 운영·장애 대응·교육·데이터 이관

나. 제외 범위

- 상담 인력(상담사·슈퍼바이저 등)의 채용·봉사자 운용 등 인력 운영 — 조직위 별도 수행
- 상담 업무 자체의 위탁 운영(BPO) — 본 사업 범위에서 제외

※ 인력 운영 모델(자원봉사자 활용 범위 등)은 조직위 내부 별도 협의 사항으로 본 제안요청서에서 다루지 않는다.

4. 입찰 추진 일정

단계	일정
제안요청서 송부 (지명 통지)	2026. 9. 11. (금)
참가 신청(별지 제 1 호) 및 질의 접수 마감	2026. 9. 15. (화)
질의 회신 (전 지명사 공유)	2026. 9. 16. (수)
제안서 접수 마감	2026. 9. 17. (목) 17:00
제안 발표 및 기술·가격 평가	2026. 9. 22. (화)
우선협상대상자 선정·통보	2026. 9. 23. (수)
협상 및 계약 체결	우선협상대상자 선정 후 진행

※ 상기 일정은 발주기관 사정에 따라 조정될 수 있으며, 조정 시 전 지명사에 통지한다. 제안 발표의 장소·순서는 접수 마감 후 개별 안내한다.

II. 사업 추진 배경 및 현황

1. WYD 2027 서울 세계청년대회 개요

- 행사 기간 : 2027. 8. 3. ~ 8. 8. (본대회) / 교구대회 2027. 7. 29. ~ 8. 2.
- 예측 인파 : 집중대응 구간(전야제~파견미사) 최대 100 만 ~ 150 만 명
- 참가 특성 : 전 세계 순례자가 참가하는 글로벌 메가 이벤트로 다국어·24 시간 대응이 필수

2. 위기대응센터(CRC) 콜센터 개요

- 순례자가 위기상황(사고·실종·응급 등)을 알리거나 도움을 청할 때 가장 먼저 받는 전화창구로, 단순 안내부터 긴급 신고까지 단일 창구로 처리한다.
- 24 시간 3 교대 운영, 본대회 기준 상시 300 석·총 900 명 규모로 운영한다.
- 긴급콜은 IVR 단계에서 분리하여 전용 대기열로 우선 라우팅하고, 119·112·외교부 영사콜센터 등 외부기관 핫라인과 연계한다.

3. 콜센터 운영 계획 — 제안 전제

본 절의 운영 계획은 발주기관이 확정된 제안 전제 조건으로, 제안사는 이를 기준으로 시스템 구성·라이선스·가격을 제안하여야 한다.

가. 운영 구간 및 좌석 규모 (동시 통화 라이선스 기준)

운영 구간	기간	좌석	비고
준비기간	2026. 10. ~ 2027. 7.	10 석	비대면 채널부터 단계적 오픈
교구대회	2027. 7. 29. ~ 8. 2. (5 일)	100 석	등록·도착 안내
본대회	2027. 8. 3. ~ 8. 8. (6 일)	300 석	전 채널 풀가동·24 시간
집중대응	8. 7. 18:00 ~ 8. 8. 15:00 (21 시간)	390 석	평시 1.3 배·감축 대상 제외
사후	2027. 8. 9. ~ 8. 10. (2 일)	100 석	귀국·잔여 문의

※ 운영 좌석은 구간별 차등 적용하며, 시간대별 세부 좌석 설계는 [붙임 1] 참조.

나. 운영 언어 및 좌석 배분 (본대회 상시 300 석 기준)

언어	비율	상시 좌석	3 교대 인원	배분 근거
한국어	40%	120 석	360 명	개최국·가장 큰 비중
영어	30%	90 석	270 명	아시아·북미·아프리카 공용어
스페인어	10%	30 석	90 명	스페인 + 중남미
이탈리아어	10%	30 석	90 명	바티칸 공식 연계 언어
일본어	10%	30 석	90 명	일본 순례자
합계	100%	300 석	900 명	—

※ 시스템의 상담 운영 언어는 위 5 개 언어를 기본으로 하며, 참가국 동향에 따라 추가 언어를 확장할 수 있는 구조를 요구한다. (III 장 기능 요구사항 참조)

다. 서비스 수준 목표 (KPI)

지표	목표치	의미
긴급콜 응답속도	20 초 이내 95%	긴급 전화 100 통 중 95 통을 20 초 내 응답
일반콜 응답속도	30 초 이내 80%	일반 전화 100 통 중 80 통을 30 초 내 응답
포기율	5% 이하	대기 중 통화를 끊는 비율
평균 통화시간 (AHT)	일반 180 초 / 긴급 300 초	후처리 포함 1 콜 평균 처리시간
상담사 점유율	85% 이하	번아웃 방지 국제 표준

※ KPI 는 성능 요구사항(Ⅲ 장 PER)과 연동되며, 실시간 통계·대시보드로 상시 측정 가능하여야 한다.

4. 채널 전략 — 옴니채널 운영 배경

- WYD 참가자 다수가 디지털 환경에 익숙한 청년 세대로, 통화 기피 경향(콜포비아)이 국내외 공통으로 확인된다. 음성 단일 채널만으로는 문의 수요를 충분히 흡수하기 어렵다.
- 비대면 채널을 포함한 옴니채널로 문의를 분산하여 긴급콜 회선 여유와 응대 접근성을 동시에 확보한다.
- **운영 채널** : 음성 · 채팅 · 챗봇 · 메신저(SNS) · 이메일 · SMS · 보이는 ARS — 채널 간 상담 이력 통합, 끊김 없는 전환(Seamless) 제공

III. 제안 요청 내용

1. 목표 시스템 개요

목표 시스템은 클라우드 기반 컨택센터 코어를 중심으로 음성·디지털 전 채널을 단일 플랫폼에서 통합 운영하는 옴니채널 스마트 컨택센터이다.

- **컨택센터 코어** : IP-PBX · CTI · 지능형 IVR · 전수 녹취 · 실시간 통계·전광판
- **디지털 채널** : 보이는 ARS · 이메일 라우팅 · Case 관리 · 채팅 · AI 챗봇 · SNS 메신저 연동
- **협업 도구** : 봉사자 전용 협업 앱 (그룹 채팅 · 조직도 · 실시간 알림)
- **관리 도구** : 상담 품질관리(QM) · 모니터링·코칭 · KPI 대시보드 · 운영 콘솔

※ 제안사는 목표 시스템 구성도(아키텍처)를 제안서에 제시하여야 한다.

2. 요구사항 총괄 (총 73 개 항목)

본 사업의 요구사항은 공공 소프트웨어사업 요구사항 분류체계에 따라 아래와 같이 구성한다. 제안사는 전 항목에 대한 수용 여부와 구현 방안을 제안서에 명시하여야 하며, 부분 수용 또는 대안 제시가 필요한 항목은 사유와 대안을 구체적으로 기술한다.

요구사항 분류	주요 내용	항목 수
기능 요구사항 (SFR)	컨택센터 코어·IVR·보이는 ARS·이메일·Case 관리·챗봇·SNS·협업 앱·운영 콘솔	45 (SFR-001~045)
성능 요구사항 (PER)	SLA·동시 좌석·KPI·증감 속도·이중화	5 (PER-001~005)
인터페이스 요구사항 (SIR)	대회 시스템·외부 레거시 API 연동	2 (SIR-001~002)
데이터 요구사항 (DAR)	데이터 주권·사후 이관 및 파기	2 (DAR-001~002)
테스트 요구사항 (TER)	파일럿·모의훈련	1 (TER-001)
시스템 장비구성 요구사항 (ECR)	상담 장비 렌탈·좌석 인프라	2 (ECR-001~002)
보안 요구사항 (SER)	개인정보·녹취·보안 규격·접근 통제	4 (SER-001~004)
제약사항 (COR)	예산 상한·설치 장소·대표번호·과금 모델	4 (COR-001~004)
프로젝트 관리 요구사항 (PMR)	수행 조직·관리 체계·구축 일정	3 (PMR-001~003)
프로젝트 지원 요구사항 (PSR)	교육·현장 지원·유지관리·무중단 운영·장애 대응	5 (PSR-001~005)
합계	—	73 개 항목

※ 제안사는 [별지 제 6 호] 요구사항 수용 대응표를 작성하여 기술제안서에 포함한다.

3. 기능 요구사항 (SFR-001 ~ SFR-045)

가. 클라우드 코어 플랫폼 (SFR-001 ~ 005)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SFR-001	클라우드 컨택센터 플랫폼 제공	검증된 SaaS 기반 클라우드 컨택센터 플랫폼을 제공하여 고가용성을 확보하여야 한다.
SFR-002	국내 리전 인프라 및 DNS 연동	데이터 거버넌스 및 호처리 지연(Latency) 최소화를 위해 국내 리전 기반 클라우드 환경을 제공하고, 국내외 DNS 체계와 안정적으로 연동되어야 한다.
SFR-003	SBC 기반 보안 통신망 구축	캐리어급 교환기와 클라우드 간의 안전한 세션 제어 및 IP 보안 전송을 위하여 물리장비가 아닌 클라우드형 SBC(Session Border Controller) 연동 환경을 구성하여야 한다.
SFR-004	탄력적 라이선스 및 스케일링	행사 준비기간부터 집중대응 피크까지 좌석을 즉시 증설·축소할 수 있는 라이선스 구조와 클라우드 과금 모델을 제시하여야 한다. 사전 오픈용 10석 라이선스는 계약 체결 후 즉시 사용 가능한 상태로 제공하여야 한다.
SFR-005	24×365 무중단 및 가용성 보장	위기대응센터(CRC) 특성을 고려하여 솔루션 자체의 고가용성 아키텍처를 통해 99.99% 이상의 SLA 기준을 증빙하여야 한다.

나. 음성 및 호 제어 (SFR-006 ~ 011)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SFR-006	인바운드·아웃바운드 호처리	대표번호(추후 확정 통보) 음성 호의 안정적인 인입과 위기 전파·콜백을 위한 고품질 아웃바운드 다이얼링을 통합 제어하여야 한다.
SFR-007	Flow 기반 콜 라우팅	포트 단위 제어가 아닌 Flow 기반 라우팅을 통해 전 채널의 호 흐름을 통합 제어하여야 한다.
SFR-008	스킬 기반 다국어 분배	상담사의 언어 역량 및 위기 유형(의료·치안·교통 등) 스킬 자격을 기준으로 최적 상담사에게 호를 자동 배정하여야 한다.
SFR-009	대기열 관리 및 큐 콜백	인입 폭주 시 우선순위 대기열(Priority Queue)과 긴급 대기열(Emergency Queue)을 분리 운영하고, 통화 끊김 없는 자동 콜백 예약 기능을 지원하여야 한다.
SFR-010	전수 녹취 및 무결성 확보	전 통화에 대한 실시간 전수 녹취를 수행하고 클라우드 보안 스토리지에 안전하게 보관하여야 한다. 화자분리 녹취·다운로드, 일자별·발신자별 검색 및 재생 기능을 제공하여야 한다.
SFR-011	통합 모니터링 및 코칭	관리자(슈퍼바이저)가 상담사 상태를 실시간 모니터링하고, 위기 대응 지원을 위한 청취·감청·귓속말·가로채기 기능을 제공하여야 한다.

다. 지능형 IVR (SFR-012 ~ 014)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SFR-012	GUI 기반 시나리오 편집기	운영자가 드래그 앤 드롭 방식으로 IVR 안내 흐름을 즉시 설계·수정할 수 있어야 한다.
SFR-013	다국어 분기 및 TTS 관리	발신 국가코드(CLI) 감지 및 이용자 선택에 따른 다국어 안내 멘트 분기를 지원하고, 실시간 텍스트 음성 변환(TTS)을 통해 공지를 즉시 반영하여야 한다.

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SFR-014	긴급 비상 우회 라우팅	기상 악화·재난 등 대형 위기 발생 시 IVR 초기 진입 단계에서 긴급 안내 시나리오가 최우선 송출되도록 실시간 우회 흐름 제어 기능을 제공하여야 한다.

※ IVR 기본 시나리오 : ① 언어 선택 → ② 문의 유형 선택(0 번 긴급 최우선) → ③ 언어 스킬 보유 상담원 자동 라우팅.

라. 보이는 ARS (SFR-015 ~ 022)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SFR-015	App-Free 방식 모바일 웹뷰	참가자에게 URL 발송 및 QR 코드 스캔을 통한 HTML5 표준 기반 웹뷰 화면을 제공하여야 한다. (앱 설치 불필요)
SFR-016	크로스 플랫폼 최적화	국내외 스마트폰 제조사 및 OS(Android·iOS) 환경에 구애받지 않고 화면 깨짐이 없는 가로별 반응형 UI/UX 를 준수하여야 한다.
SFR-017	다국어 및 카테고리 선택	최초 진입 시 운영 5 개 언어(한국어·영어·스페인어·이탈리아어·일본어) 선택 화면을 배치하고 추가 언어 확장이 가능하여야 하며, 행사·등록·숙박·교통·봉사자 등 직관적인 카테고리를 구성하여야 한다.
SFR-018	원클릭 긴급 신고 연동	화면 최상단에 위기·긴급 신고 전용 고정 버튼을 배치하여, 터치 시 지체 없이 위기대응센터 전용 스킬 상담사로 즉시 라우팅되어야 한다.
SFR-019	시각적 셀프서비스 (FAQ)	상담사 연결 전 단순 반복 문의를 자가 해결할 수 있도록 FAQ 조회, 디지털 지도(대피소·의료센터 위치), 실시간 공지사항 캘린더 화면을 연동하여야 한다.
SFR-020	지능형 AI 챗봇 연동	보이는 ARS 화면 내에서 대화형 해결이 필요한 경우, 지식 기반 AI 챗봇 및 생성형 AI 엔진과 연동된 대화창으로 유기적으로 전환되어야 한다.
SFR-021	상담사 전환 및 컨텍스트 인계	챗봇·화면 조회로 해결이 불가능하여 상담사 연결 선택 시, 사용자가 거친 메뉴 경로와 대화 이력을 통한 상담 애플리케이션에 실시간 인계하여야 한다.
SFR-022	접속 통계 및 세션 로그 분석	시간대별 접속자 수, 언어별 유입량, 메뉴별 클릭률, 중도 포기 비율을 시각화된 대시보드 통계 리포트로 제공하여야 한다.

마. 이메일 상담 시스템 (SFR-023 ~ 025) — 별도 개발 과업 포함

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SFR-023	대표 사서함 및 인프라 연동	조직위 공식 대표 메일 인프라와 IMAP/SMTP 프로토콜 연동을 통해 전 세계 이메일 문의를 단일 시스템으로 수집하여야 한다.
SFR-024	AI 기반 사서함 자동 분류	생성형 AI·자동 분류 엔진을 활용하여 유입 메일의 본문 언어를 자동 감지하고 문의 유형·맥락을 파악하여 적절한 사서함으로 자동 분류하여야 한다.
SFR-025	통합 메일 상담 UI 및 관리 도구	상담사가 시스템 내에서 즉시 답장·이관·스레드 관리를 할 수 있는 화면을 제공하고, 관리자의 수동 재배정 기능을 구현하여야 한다.

바. Case 관리 시스템 (SFR-026 ~ 032) — 별도 개발 과업 포함

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SFR-026	문의 접수 및 CASE ID 자동 발번	이메일 및 외부 채널 문의 인입 시 유일한 고유 CASE ID 를 자동 생성하고 접수 일시 및 이력을 시스템에 정확히 기록하여야 한다.
SFR-027	문의자 프로필 및 속성 매핑	문의자의 이름, 이메일, 국가, 사용 언어, 그룹 코드(참가 등록자) 프로필을 매핑하고, 드롭다운 형태의 문의 유형 분류 및 우선순위(긴급/상 /중/하) 지정 기능을 제공하여야 한다.
SFR-028	다국어 및 유형 자동 분류	인입된 문의의 본문 언어(한국어·영어·스페인어·이탈리아어·일본어 등) 및 문의 유형을 분석하여 지정된 사서함/카테고리로 자동 분류하여야 한다.
SFR-029	다단계 자동 배정 및 이관	1 차로 문의자 언어 스킬 기준 담당 봉사자(상담사)에게 자동 배정하고, 전문 처리가 필요한 경우 담당 부서/전담 직원으로 2 차 이관 (Escalation)하며, 관리자의 수동 재배포 기능을 제공하여야 한다.
SFR-030	CASE 라이프사이클 및 SLA 관리	[신규 문의 → 담당 부서 배정 → 응대 진행 중 → 문의자 추가 답변 대기 중 → 상급자 이관 → 응대 완료] 단계별 상태값을 관리하고, 우선순위별 SLA 목표(긴급 2 시간 / 상·중 24 시간 / 하 7 일) 처리 및 추적 체계를 구축하여야 한다.
SFR-031	Follow-up 및 대기 사유 관리	부서 간 처리 대기 시 대기 사유(예: 국제부 답변 대기 등)를 명시하고, Follow-up 희망 날짜 지정 및 해당일 도래 시 담당자 자동 알림 예약 기능을 제공하여야 한다.
SFR-032	실시간 관제 대시보드 및 리포트	총 문의 수·신규·처리 완료·미처리·SLA 준수율·부서별 현황 등 실시간 대시보드를 제공하고, 언어/국가/유형/시기별 다차원 통계 리포트 및 SLA 초과·임박 자동 알림을 구현하여야 한다.

사. 채팅 및 AI 챗봇 (SFR-033 ~ 038)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SFR-033	24×365 무중단 및 웹 임베드	심야·새벽 시간대 시차별 문의 공백을 메우기 위해 365 일 무중단 대화형 인프라를 운영하고, 공식 홈페이지 및 모바일 웹 임베드(iframe)를 지원하여야 한다.
SFR-034	운영 5 개 언어 기본 및 추가 다국어 지원	운영 5 개 언어(한국어·영어·스페인어·이탈리아어·일본어) 환경에서 자연어 인터페이스 및 자동 언어 감지 기능을 구축하고, 참가국 동향에 따른 추가 언어 확장을 지원하여야 한다.
SFR-035	생성형 AI 하이브리드 연동	정형 시나리오 답변 외에 복합·비정형 질의에 대응하기 위해 대화 맥락 (Context)을 유지하는 생성형 AI 모델과 지식베이스(KMS)를 결합 운영하여야 한다.
SFR-036	상담사 전환 및 컨텍스트 인계	챗봇 응대 불가 시 유인 상담사로 즉시 라우팅(Escalation)되어야 하며, 전환 시 이전 대화 이력 전체를 실시간으로 상담사 화면에 인계하여야 한다.
SFR-037	실시간 양방향 번역 기능	채팅·챗봇 상담 진행 중 상담사와 참가자 간 실시간 양방향 번역 기능을 전면 구현하여야 한다.
SFR-038	타 채널 연계 상담 제공	채팅에서 챗봇, 챗봇에서 상담원 채팅으로의 연결을 제공하고, 조건에 따라 챗봇에서 이메일 상담으로 연계되어야 한다.

아. SNS 연동 (SFR-039 ~ 040)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SFR-039	글로벌 SNS 채널 연동	글로벌 메신저 채널(Facebook·Instagram·WhatsApp 등)을 연동하고, 인입되는 메시지를 적절한 상담사 큐로 자동 라우팅하여야 한다.
SFR-040	단일 통합 채팅 상담 UI	웹 채팅·외부 메신저 등 어떤 채널로 문의가 인입되더라도 상담사는 단일 통합 채팅 UI 내에서 동일한 사용자 경험으로 응대·처리할 수 있어야 한다.

자. 봉사자 전용 협업 앱 (SFR-041 ~ 044)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SFR-041	봉사자 그룹별 채팅방 기능	봉사자 그룹(파트)별 채팅방 기능을 구현하여야 한다.
SFR-042	조직도 선택 기능 제공	인력 소통 및 업무 할당을 위해 조직도(팀) 선택 기능을 제공하여야 한다.
SFR-043	모바일 앱 제공	현장 접근성 확보를 위해 Android·iOS 전용 앱을 제공하여야 한다.
SFR-044	실시간 알림 및 채팅 기능	비상 지시 조율 및 상황 전파를 위해 실시간 알림 및 채팅 기능을 제공하여야 하며, 15,000명 수준의 봉사자를 동시에 수용할 수 있어야 한다.

차. 운영 콘솔 (SFR-045)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SFR-045	운영 콘솔 및 권한 위임	조직위 운영 인력이 IVR 시나리오·ARS 템플릿·FAQ 등을 직접 수정할 수 있는 운영 콘솔과 권한 체계를 제공하여야 한다.

4. 성능 요구사항 (PER-001 ~ 005)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
PER-001	서비스 가용성 (SLA)	솔루션 자체 고가용성 아키텍처 기반으로 99.99% 이상의 서비스 가용성을 보장하고, 이를 증빙할 수 있는 SLA 기준·배상 정책을 제시하여야 한다.
PER-002	동시 좌석 처리 성능	집중대응 구간 최대 390 석 동시 운영 시에도 통화 품질·시스템 응답 성능이 저하되지 않아야 하며, 구간별 좌석 차등(10 → 100 → 300 → 390 → 100 석)을 지원하여야 한다.
PER-003	KPI 지원 성능	긴급콜 우선 분리 라우팅으로 긴급콜 20 초 이내 95% 응답 목표를 지원하고, II 장의 5 대 KPI 를 실시간 통계·대시보드로 측정할 수 있어야 한다.
PER-004	좌석 증감 반영 속도	발주기관 요청 시 좌석 증설·축소가 신속히 반영되어야 하며, 제안사는 증감 처리 리드타임을 제안서에 명시하여야 한다.

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
PER-005	통화 품질 및 이중화	캐리어급 통화 품질을 보장하고, 유·무선 이중화를 통한 무중단 운영 체계를 제시하여야 한다.

5. 인터페이스 요구사항 (SIR-001 ~ 002)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SIR-001	IVR 오픈 API 연동 제어	IVR 시나리오 진행 중 외부 시스템 및 대화 데이터베이스와 REST API 로 실시간 연동되어 본인 인증·데이터 조회가 가능하여야 한다.
SIR-002	챗봇 API 확장 인터페이스 연동	기간제 API 를 통해 외부 레거시 시스템(등록·숙박·교통 등)의 데이터를 동적으로 조회할 수 있어야 한다.

6. 데이터 요구사항 (DAR-001 ~ 002)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
DAR-001	데이터 주권 (국내 보관)	상담 데이터는 국내 리전에 보관함을 원칙으로 한다.
DAR-002	사후 데이터 안전 이관 및 파기	대화 종료 및 위기대응센터 해체 시점에 컨택센터에 축적된 모든 상담 이력·녹취·통계 데이터를 발주기관이 지정하는 방식으로 안전하게 이관한 후 시스템 자원을 정리하며, 잔여 데이터의 완전 파기 확인서를 제출하여야 한다.

7. 테스트 요구사항 (TER-001)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
TER-001	파일럿 및 모의훈련 지원	대화 전 파일럿 운영 및 모의훈련(위기유형별 시나리오, 5 개 언어 동시 폭주 시뮬레이션)을 기술적으로 지원하여야 한다.

8. 시스템 장비구성 요구사항 (ECR-001 ~ 002)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
ECR-001	상담 전용 장비 렌탈	상담사용 필수 장비(PC·모니터·책상·의자·헤드셋·키보드·마우스) 렌탈을 지원하여야 한다. (최대 390 석 기준 산정)
ECR-002	좌석 인프라 환경 구성	상담 좌석 레이아웃 조성을 위한 파티션 및 케이블링 작업을 수행하여야 한다.

9. 보안 요구사항 (SER-001 ~ 004)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
SER-001	개인정보 보호	「개인정보 보호법」 등 관계 법령을 준수하며, 개인정보 수집·보관·파기 절차를 제안서에 명시하여야 한다.
SER-002	녹취 데이터 관리	녹취는 법적 증거 관리 기준에 따라 보관하며, 보관 기간·암호화·접근 통제 방안을 제시하여야 한다.
SER-003	행사 데이터 보안 규격 준수	국내외 참가자 데이터의 안전한 관리를 위해 글로벌 클라우드 보안 표준 (ISO/IEC 27001, SOC 2 Type II) 및 발주기관이 지정하는 인프라 보안 정책(GDPR, RBAC)을 적용하여야 한다.
SER-004	시스템 접근 권한 통제	사용자 권한(상담사·관리자·운영자)별로 시스템 접근 권한을 명확히 분리하고 비인가자의 접근을 원천 차단하여야 한다.

10. 제약사항 (COR-001 ~ 004)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
COR-001	사업 예산 상한	제안 합계 금액은 사업 예산(부가가치세 포함 금 십억원) 이내여야 하며, 초과하는 제안은 무효로 한다.
COR-002	콜센터 설치 장소 미확정	콜센터 설치 장소는 현재 미확정(서울 시내)으로, 계약 후 발주기관이 확정 통보한다. 장비·시설 비용은 장소 확정 후 실제 좌석 규모 기준으로 정산 조정할 수 있다.
COR-003	대표번호 추후 확정	콜센터 대표번호는 발주기관이 추후 확정하여 통보하며, 제안사는 번호 확정 전 제반 준비 작업이 가능한 체계를 제시하여야 한다.
COR-004	과금 모델 양안 제시 의무	라이선스·이용료에 대해 월 고정 요금제(A 안)와 시간 단위 종량제(B 안)를 각각 견적으로 제시하여야 한다. 종량제는 시기별 좌석 감축이 실제 비용 절감으로 이어지는 구조여야 하며, [붙임 1]의 좌석 설계를 산정 기준으로 한다. 가격 평가 시 총소유비용(TCO) 관점에서 비교 평가한다.

11. 프로젝트 관리 요구사항 (PMR-001 ~ 003)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
PMR-001	수행 조직 및 전담 PM	전담 PM 을 지정하고 수행 조직·투입 인력 계획(이력 포함)을 제시하여야 한다.
PMR-002	관리 체계	일정·품질·위험 및 이슈 관리 방안과 주간 보고 체계를 제시하여야 한다.
PMR-003	구축 일정 준수 (마일스톤)	아래 마일스톤을 준수하는 상세 구축 일정(WBS)을 제안서에 제시하여야 한다.

PMR-003의 구축 마일스톤은 다음과 같다.

구분	시점	내용
M1	계약 후 ~ 2026. 10.	1 차 오픈 — 비대면 채널(이메일·챗봇·SMS) + 콜센터 10 석 사전 운영 개시 (10 석 라이선스는 계약 체결 즉시 활성화)

구분	시점	내용
M2	~ 2027. 6. 30.	전체 시스템 구축 완료 — 본대회 300 석 규모 및 390 석 확장 검증 완료
M3	2027. 7. 초 ~ 중순	통합 테스트 · 파일럿 운영 · 모의훈련 지원
M4	2027. 7. 29. ~ 8. 10.	대회 운영 — 교구대회 100 석 → 본대회 300 석 → 집중대응 390 석 → 사후 100 석
M5	~ 2027. 8. 31.	운영 데이터 이관 · 시스템 자원 정리 · 사업 종료

※ 준비기간(M1~M3) 중 채널·좌석의 세부 오픈 순서는 협상 시 조정할 수 있다.

12. 프로젝트 지원 요구사항 (PSR-001 ~ 005)

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	요구사항 상세설명
PSR-001	교육·인수인계	상담 인력(3 교대 900 명 규모)·관리자·시스템 운영자 대상 시스템 사용 교육 계획과 운영 매뉴얼·인수인계 계획을 제시하여야 한다.
PSR-002	현장 상주 지원	대회 운영 기간(2027. 7. 29. ~ 8. 10.) 중 기술 인력의 현장 상주 지원 체계를 제시하여야 한다. 집중대응 구간은 지원 인력을 강화한다.
PSR-003	유지관리·하자	사업 기간 내 무상 유지관리를 원칙으로 하며, 하자 조치 절차·응답 시간을 제시하여야 한다.
PSR-004	24×365 무중단 운영 지원	대회 기간 중 24 시간 무중단 운영을 지원하고, 시스템 운영자용 관제·모니터링 체계를 제공하여야 한다.
PSR-005	장애 대응 체계	장애 등급 정의, 등급별 복구 목표시간, 비상 연락 체계를 제시하여야 한다. 집중대응 구간(8. 7. 18:00 ~ 8. 8. 15:00)에는 강화된 대응 체계를 적용한다.

IV. 제안서 작성 요령

1. 제안서 지정 목차

제안서는 아래 지정 목차 순서를 준수하여 작성한다. 지정 목차는 V 장 평가항목과 1:1 로 대응된다.

구분	목차	주요 작성 내용
I	제안 개요	제안사 일반 현황 · 수행실적 · 경영상태 (증빙 첨부)
II	전략 및 방법론	사업이해도 · 추진전략 · 추진체계 · 사업추진 방법론
III	수행계획	요구사항(73 개 항목) 수용 방안 · 클라우드 서비스(IaaS·SaaS) 지원방안 · 성능 · 시험 및 안정화 · 유지관리 정책
IV	수행기반	보안 요구사항 대응 · 제약사항
V	프로젝트 관리	일정관리 · 품질관리 · 기밀 보안관리 · 위험 및 이슈관리
VI	프로젝트 지원	인수인계 · 교육훈련 · 기술지원 · 하자보수 계획
VII	가격제안서	[별지 제 7 호] 서식 준수 — 기술제안서와 분리하여 별도 PDF 파일·별도 암호로 제출

2. 작성 지침

- A4 규격으로 작성하며, 국문 작성을 원칙으로 한다. (전문 용어는 원어 병기 가능)
- III 장의 요구사항 고유번호(SFR·PER·SIR·DAR·TER·ECR·SER·COR·PMR·PSR)별로 수용 여부(수용 / 부분수용 / 대안제시)와 구현 방안을 명시한다.
- 분량 제한은 두지 않되, 핵심 위주의 간결한 작성을 권장한다.
- 제안 내용은 계약 및 검수의 기준이 되므로, 이행 가능한 내용만 기술한다.

3. 제출 서류 및 방법

가. 제출 서류 (3 종 — 각각 별도 PDF 파일)

구분	서류	형식
①	기술제안서	PDF · 파일 암호화(암호 설정) 필수
②	제안 발표자료	PDF · 파일 암호화(암호 설정) 필수
③	가격제안서(견적서 — 세부 산출내역 포함)	PDF · 파일 암호화(암호 설정) 필수 · [별지 제 7 호] 서식

나. 접수 방법 (이메일 접수)

- 접수처 : it.office@wydseoul.org (이메일 접수 단일 창구)
- 제출 서류 3 종은 각각 별도의 암호화된 PDF 파일로 작성하여 1 건의 메일로 일괄 제출한다.
- 각 파일의 열람 암호는 사전에 송부하지 않으며, 접수 마감 후 발주기관 담당자가 문의하는 경우 문자메시지(SMS)로 전달한다. 가격제안서 암호는 가격 개찰 시점에 요청한다.
- 접수 마감 일시(2026. 9. 17.(목) 17:00) 이후 접수분은 평가 대상에서 제외한다.
- 메일 용량 제한 등으로 일괄 제출이 곤란한 경우 마감 전 접수처와 사전 협의한다.
- 입찰 참가 신청은 [별지 제 1 호], 사업 관련 질의는 [별지 제 10 호] 서식으로 접수처 이메일에 제출한다. (참가 신청·질의 마감: 2026. 9. 15.(화))

4. 유의사항

- 제안서 작성·제출에 소요되는 비용은 제안사 부담으로 하며, 발주기관·조직위는 이를 보전하지 않는다.
- 허위 기재 또는 증빙 불가 내용이 확인되는 경우 평가 대상에서 제외하거나 협상 대상자 선정을 취소할 수 있다.
- 제안 가격이 사업 예산(부가가치세 포함 10 억 원)을 초과하는 경우 해당 제안은 무효로 한다.
- 제출된 제안서는 반환하지 않으며, 발주기관·조직위는 평가 목적 외로 사용하지 않는다.
- 본 제안요청서의 내용은 협상 과정에서 상호 합의에 따라 세부 조정될 수 있다.

V. 제안서 평가 및 사업자 선정

1. 평가 절차

- 제안서의 공정한 평가를 위해 전문가로 구성된 기술평가위원회를 구성한다.
- 기술평가와 가격평가를 실시하여 종합평가점수로 평가한다.
- 각 항목별 평가배점과 방법은 사업의 특성 및 내용 등을 고려하여 평가항목·항목별 배점 한도를 조정할 수 있다.

2. 평가 방법

- **평가 비율** : 기술평가 90% + 가격평가 10%
- **기술평가** : (정량평가 10 점 + 정성평가 90 점) × 0.9 = 90 점 만점 환산
- **종합평가점수** : 기술평가 점수 + 입찰가격평가 점수 (100 점 만점)
- **협상 대상** : 기술평가점수가 기술평가 배점의 85% 이상인 자 중 종합평가점수 고득점자 순으로 협상을 실시한다. 85% 이상인 자가 없을 경우 재지명 등 발주기관 내부 규정에 따라 재추진한다.
- **점수 산정** : 각 평가위원의 평가점수 중 최고·최저 점수의 평가위원을 제외한 평가위원 점수(2 명 이상일 경우 1 명만 제외)를 산술평균하여 환산한다.

3. 세부 평가항목 및 배점 기준 (100 점 만점)

구분	평가부문	평가항목	배점 한도
기술평가 (90 점)	정량평가 (10)	제안업체 일반사항 — 수행실적(5) · 경영상태(5)	10
	전략 및 방법론	사업이해도 · 추진전략 · 추진체계 · 사업추진 방법론	23
	수행계획	요구사항 수용 방안 · 클라우드 서비스 (IaaS·SaaS) 지원방안 · 성능 요구사항 · 시험 및 안정화 · 유지관리 정책	33
	수행기반	보안 요구사항 · 계약사항	10
	프로젝트 관리	일정관리 · 품질관리 · 기밀 보안관리 · 위험 및 이슈관리	12
	프로젝트 지원	인수인계 · 교육훈련 · 기술지원 · 하자보수 계획	12
가격평가	입찰가격평가	가격제안서 평가 (예산 한도 내)	10
합계	—	정량·정성 평가는 100 점 기준 평가 후 90% 적용	100

※ 정성평가 부문(전략 및 방법론 ~ 프로젝트 지원, 소계 90 점)은 정량평가와 합산 후 × 0.9 로 90 점 만점 환산한다.

※ 검토의견 반영: 하도급계획 평가항목(3 점)을 삭제하고 해당 배점을 수행계획(30 → 33 점)에 흡수하여 정성 소계 90 점을 유지함.

4. 우선협상대상자 선정 및 계약 체결

- 협상 대상자 중 기술평가점수와 가격평가점수를 합한 점수가 1 위인 사업자를 우선협상대상자로 선정하여 기타 지원조건 등을 협상한다.
- 협상 대상자와 협상이 모두 결렬되면 재지명 등 발주기관 내부 규정에 따라 재추진한다.

VI. 계약 일반 조건

- **계약 방식** : 협상에 의한 계약
- **대금 지급** : 선금·중도금·잔금으로 구분 지급하며, 비율·시기는 협상 시 확정한다.
- **유지관리·하자** : 사업 기간 내 무상 유지관리를 포함하며, 최종 검수는 운영 데이터 이관 완료를 기준으로 한다.
- **지식재산권** : 본 사업에서 신규 개발된 커스터마이징 산출물은 발주기관 및 수요기관에 귀속함을 원칙으로 하고, 상용 솔루션·플랫폼 자체의 권리는 제외한다. 세부 사항은 협상 시 확정한다.
- **기밀유지** : 사업 수행 중 지득한 정보는 대외비로 취급하며, 참여 인력 전원이 보안서약서를 제출한다.
- **지체상금·손해배상** : 관계 법령 및 발주기관·조직위 규정을 준용하며, 세부 기준은 계약서에 명시한다.

※ 본 장은 계약의 기본 방향을 제시하는 것으로, 세부 계약 조건은 우선협상 과정에서 확정한다.

붙임 1. 운영 구간·시간대별 좌석 설계

아래 좌석 설계는 라이선스·이용료 견적 산정의 기준 자료이다. 종량제(B 안) 견적은 본 설계의 시간대별 좌석을 기준으로 산정한다.

가. 시간대별 좌석 설계안

운영 구간	심야 00~06	오전 06~10	주간 10~18	저녁 18~24
교구대회 (7. 29. ~ 8. 2.)	50 석	80 석	100 석	100 석
본대회 (8. 3. ~ 8. 8.)	150 석	250 석	300 석	300 석
집중대응 (8. 7. 18:00 ~ 8. 8. 15:00)	390 석	390 석	390 석	390 석
사후 (8. 9. ~ 8. 10.)	50 석	80 석	100 석	80 석

※ 준비기간(2026. 10. ~ 2027. 7.)은 10 석 및 비대면 채널을 별도 운영한다.

- 심야 최소 좌석 유지 · 주간·저녁 풀가동 · 집중대응 구간은 시간대 무관 390 석 상시 운영한다.
- 긴급콜 KPI(20 초 이내 95%)와 24 시간 무중단 원칙은 모든 시간대에 동일 적용하며, 좌석 감축은 일반콜 여유분에 한정한다.
- 본 설계는 합리적 추정 기반으로, 운영 개시 후 실측 콜 도착률 기반으로 재산정할 수 있다.

나. 좌석-일 환산 (참고)

구분	좌석-일	비고
풀스펙 고정 운영 (300 석 × 13 일)	3,900	—
구간·시간대별 차등 운영 (본 설계)	2,840	27% 축소

별지 제 1 호 입찰 참가 신청서

항목	기재 내용
사 업 명	WYD 2027 위기대응센터(CRC) 콜센터 시스템(스마트 컨택센터) 구축 사업
상호(법인명)	
대 표 자	
사업자등록번호	
소 재 지	
담당자 성명·직위	
담당자 연락처	(전화) (휴대전화)
담당자 이메일	

위 사업의 입찰에 참가하고자 「제안요청서」의 제반 사항을 승낙하고 위와 같이 참가를 신청합니다.

20 . . .

신청인(제안사) :

대표자 :

(인)

(주)평화이즈 귀중

별지 제 2 호 제안서 표지 서식

[기술제안서 / 제안 발표자료 / 가격제안서]

※ 해당 문서 구분 하나만 남기고 표기

WYD 2027 위기대응센터(CRC) 콜센터 시스템 (스마트 컨택센터) 구축 사업

제 안 서

20 〇〇. 〇〇. 〇〇.

제안사명 : (주)〇〇〇〇 (직인)

※ 본 제안서의 유효기간은 제출일로부터 90 일로 한다.

별지 제 3 호 제안사 일반 현황

항목	내용
회 사 명	
대 표 자	
설 립 일	
사업자등록번호	
본사 소재지	
주요 사업 분야	
매출액 (최근 3 개년)	20 년도 : 백만원
	20 년도 : 백만원
	20 년도 : 백만원
임직원 수	명
제안 담당 부서·연락처	

※ 경영상태 증빙(신용평가등급확인서·재무제표 등)을 첨부한다.

별지 제 4 호 유사사업 수행실적 요약표

연번	사업명	발주기관	계약금액(백만원)	수행기간	비고
1					
2					
3					
4					
5					

※ 최근 5년 이내 유사 사업(클라우드 컨택센터·콜센터 시스템 구축 등) 실적을 기재하고, 실적증명서 등 증빙을 첨부한다. 행이 부족한 경우 추가하여 작성한다.

별지 제 5 호 참여인력 총괄표

연번	성명	담당 역할	기술등급·자격	유사사업 경력	투입 기간·투입률
1					
2					
3					
4					
5					

※ 전담 PM 은 담당 역할란에 “PM(전담)”으로 표기한다. 참여인력별 상세 이력서를 첨부하며, 행이 부족한 경우 추가하여 작성한다.

별지 제 6 호 요구사항 수용 대응표

제안사는 아래 전 항목(73 개)에 대하여 수용 여부(수용 / 부분수용 / 대안제시)를 기재하고, 부분수용·대안제시 항목은 기술제안서 본문에 사유와 대안을 구체적으로 기술한다.

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	수용 여부	제안서 참조 (페이지)
SFR-001	클라우드 컨택센터 플랫폼 제공		
SFR-002	국내 리전 인프라 및 DNS 연동		
SFR-003	SBC 기반 보안 통신망 구축		
SFR-004	탄력적 라이선스 및 스케일링		
SFR-005	24×365 무중단 및 가용성 보장		
SFR-006	인바운드·아웃바운드 호처리		
SFR-007	Flow 기반 콜 라우팅		
SFR-008	스킬 기반 다국어 분배		
SFR-009	대기열 관리 및 큐 콜백		
SFR-010	전수 녹취 및 무결성 확보		
SFR-011	통합 모니터링 및 코칭		
SFR-012	GUI 기반 시나리오 편집기		
SFR-013	다국어 분기 및 TTS 관리		
SFR-014	긴급 비상 우회 라우팅		
SFR-015	App-Free 방식 모바일 웹뷰		
SFR-016	크로스 플랫폼 최적화		
SFR-017	다국어 및 카테고리 선택		
SFR-018	원클릭 긴급 신고 연동		
SFR-019	시각적 셀프서비스 (FAQ)		
SFR-020	지능형 AI 챗봇 연동		
SFR-021	상담사 전환 및 컨텍스트 인계 (ARS)		
SFR-022	접속 통계 및 세션 로그 분석		
SFR-023	대표 사서함 및 인프라 연동		
SFR-024	AI 기반 사서함 자동 분류		
SFR-025	통합 메일 상담 UI 및 관리 도구		
SFR-026	문의 접수 및 CASE ID 자동 발번		
SFR-027	문의자 프로필 및 속성 매핑		

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	수용 여부	제안서 참조 (페이지)
SFR-028	다국어 및 유형 자동 분류		
SFR-029	다단계 자동 배정 및 이관		
SFR-030	CASE 라이프사이클 및 SLA 관리		
SFR-031	Follow-up 및 대기 사유 관리		
SFR-032	실시간 관제 대시보드 및 리포트		
SFR-033	24×365 무중단 및 웹 임베드		
SFR-034	운영 5 개 언어 기본 및 추가 다국어 지원		
SFR-035	생성형 AI 하이브리드 연동		
SFR-036	상담사 전환 및 컨텍스트 인계 (챗봇)		
SFR-037	실시간 양방향 번역 기능		
SFR-038	타 채널 연계 상담 제공		
SFR-039	글로벌 SNS 채널 연동		
SFR-040	단일 통합 채팅 상담 UI		
SFR-041	봉사자 그룹별 채팅방 기능		
SFR-042	조직도 선택 기능 제공		
SFR-043	모바일 앱 제공		
SFR-044	실시간 알림 및 채팅 기능		
SFR-045	운영 콘솔 및 권한 위임		
PER-001	서비스 가용성 (SLA)		
PER-002	동시 좌석 처리 성능		
PER-003	KPI 지원 성능		
PER-004	좌석 증감 반영 속도		
PER-005	통화 품질 및 이중화		
SIR-001	IVR 오픈 API 연동 제어		
SIR-002	챗봇 API 확장 인터페이스 연동		
DAR-001	데이터 주권 (국내 보관)		
DAR-002	사후 데이터 안전 이관 및 파기		
TER-001	파일럿 및 모의훈련 지원		
ECR-001	상담 전용 장비 렌탈		
ECR-002	좌석 인프라 환경 구성		

요구사항 고유번호	요구사항 명칭	수용 여부	제안서 참조 (페이지)
SER-001	개인정보 보호		
SER-002	녹취 데이터 관리		
SER-003	행사 데이터 보안 규격 준수		
SER-004	시스템 접근 권한 통제		
COR-001	사업 예산 상한		
COR-002	콜센터 설치 장소 미확정		
COR-003	대표번호 추후 확정		
COR-004	과금 모델 양안 제시 의무		
PMR-001	수행 조직 및 전담 PM		
PMR-002	관리 체계		
PMR-003	구축 일정 준수 (마일스톤)		
PSR-001	교육·인수인계		
PSR-002	현장 상주 지원		
PSR-003	유지관리·하자		
PSR-004	24×365 무중단 운영 지원		
PSR-005	장애 대응 체계		

※ 본 대응표는 기술제안서에 포함하여 제출한다. (요구사항 상세는 제안요청서 III장 참조)

별지 제 7 호 가격제안서

가격제안서는 아래 서식에 따라 A 안(월 고정 요금제)·B 안(시간 단위 종량제)을 각각 작성하고, 비목별 세부 산출 내역서를 첨부한다.

비목	세부 내용	A 안 월정액	B 안 종량제
① 구축비	설계·개발(이메일 시스템·Case 관리 등 별도 개발 과업 포함)·커스터마이징·이행 (일회성)		
② 라이선스·이용료	운영 구간별 분리 견적 — 준비 10 석 / 교구대회 100 석 / 본대회 300 석 / 집중대응 390 석 / 사후 100 석		
③ 회선·통신 이용료	대표번호·회선 사용료 등 (해당 시)		
④ 장비·시설	상담 장비 렌탈·파티션·케이블링 (최대 390 석 기준)		
⑤ 운영 지원	현장 상주 지원·교육·유지관리		
합계 (부가가치세 포함)			

○ 제안 합계 금액은 사업 예산(부가가치세 포함 10 억 원) 이내여야 하며, 초과 시 무효로 한다.

○ B 안(종량제)은 시간·좌석 단위 단가와 할인율 구조를 명시하고, [붙임 1] 좌석 설계 기준의 총액을 산출하여 제시한다.

○ 해당 없는 비목은 “해당 없음” 으로 표기한다.

위와 같이 제안합니다.

20 . . .

제안사(상호) :

대표자 :

(인)

별지 제 8 호 보안서약서

본사는 (주)평화이즈 및 2027 서울 세계청년대회 조직위원회(이하 “발주기관 등”)가 추진하는 「WYD 2027 위기대응센터(CRC) 콜센터 시스템(스마트 컨택센터) 구축 사업」의 입찰 및 사업 수행과 관련하여 다음 사항을 서약합니다.

- 사업 수행 중 지득한 발주기관 등 및 참가자 관련 일체의 정보를 비밀로 유지하며, 사업 목적 외로 사용하거나 제 3자에게 제공·누설하지 아니한다.
- 「개인정보 보호법」 등 관계 법령을 준수하며, 위반으로 발생하는 민·형사상 책임을 부담한다.
- 사업 종료 또는 계약 해지 시 보유한 일체의 자료를 지체 없이 반납하거나 파기하고, 그 결과를 발주기관 등에 확인받는다.
- 참여 인력 전원에게 본 서약 내용을 주지시키고, 개별 보안서약서를 제출하게 한다.
- 위 사항을 위반한 경우 관계 법령 및 계약에 따른 제재와 손해배상 책임을 감수한다.

20 . . .

제안사(상호) :

대표자 :

(인)

(주)평화이즈 귀중

별지 제 9 호 청렴서약서

본사는 「WYD 2027 위기대응센터(CRC) 콜센터 시스템(스마트 컨택센터) 구축 사업」의 입찰·평가·협상 및 계약 이행과 관련하여 다음 사항을 서약합니다.

- 입찰·평가·협상·계약 이행의 전 과정에서 발주기관 등 관계 임직원에게 금품·향응 등 부당한 이익을 제공하지 아니한다.
- 담합 등 공정한 경쟁을 저해하는 일체의 행위를 하지 아니한다.
- 위 사항을 위반한 경우 낙찰 취소, 계약 해지·해제, 입찰 참가 자격 제한 등 발주기관 등의 조치에 이의를 제기하지 아니한다.
- 소속 임직원이 위 사항을 준수하도록 관리·감독한다.

20

제안사(상호) :

대표자 :

(인)

(주)평화이즈 귀중

별지 제 10 호 질의서

항목	내용
회 사 명	
담 당 자	
연락처·이메일	

연번	관련 위치 (장·절·페이지)	질의 내용	비고
1			
2			
3			
4			

※ 질의는 질의 접수 마감일(2026. 9. 15.(화))까지 접수처 이메일(it.office@wydseoul.org)로 제출하며, 회신은 전 지명사에 공유한다. 행이 부족한 경우 추가하여 작성한다.

부록. 약어 해설

약어	원어	국문 해설
CRC	Crisis Response Center	위기대응센터
SFR	System Function Requirement	기능 요구사항
PER	Performance Requirement	성능 요구사항
SIR	System Interface Requirement	인터페이스 요구사항
DAR	Data Requirement	데이터 요구사항
TER	Test Requirement	테스트 요구사항
ECR	Equipment Composition Requirement	시스템 장비구성 요구사항
SER	Security Requirement	보안 요구사항
COR	Constraint Requirement	제약사항
PMR	Project Management Requirement	프로젝트 관리 요구사항
PSR	Project Support Requirement	프로젝트 지원 요구사항
CTI	Computer Telephony Integration	전산-전화 통합 시스템
IVR	Interactive Voice Response	자동응답시스템
IP-PBX	IP Private Branch Exchange	IP 기반 구내 교환기 (호처리)
SBC	Session Border Controller	세션 경계 제어장비 (보안 통신망)
CLI	Calling Line Identification	발신 번호(국가코드) 식별
TTS	Text to Speech	텍스트 음성 변환
SLA	Service Level Agreement	서비스 수준 협약
AHT	Average Handle Time	평균 통화시간 (후처리 포함)
KMS	Knowledge Management System	지식 관리 시스템
QM	Quality Management	상당 품질관리
TCO	Total Cost of Ownership	총소유비용
WBS	Work Breakdown Structure	작업 분류 체계 (상세 일정)

— 문서 끝 —