

『kt파워텔 고객센터 상담업무 도급운영을 위한』

고객센터 업무위탁 제안요청서

(Inbound/Outbound/HappyCall)

2015.12

목 차

I. 사업 안내	1
1. 개요	1
2. 추진 배경	1
3. 상담 현황	1
II. 운영 계획	2
1. 목 표	2
2. 주요 위탁업무	2
3. 운영 시간	3
4. 요구 조건	4
5. 계약 조건	5
6. 추진 일정	5
III. 제안 요청 내용	6
1. 제안 개요	6
2. 제안업체 일반	6
3. 사업수행 계획	6
4. 인력 관리	8
5. 지원 관리	9
IV. 제안서 작성지침	10
1. 제안서 목차	10
2. 제안서작성요령 등	11
V. 입찰 안내	13
1. 입찰 참가 자격	13
2. 입찰 및 사업자 선정 방식	13

3. 유의 사항	14
4. 평가항목 및 배점	15
5. 제안서 등 입찰 서류 제출	17

I. 사업 안내

1. 개 요

가. 사 업 명: 『2016년 kt파워텔 고객센터 상담업무 도급운영』

나. 운 영 장 소: 위탁도급업체의 사업장 또는 지정하는 장소

다. 사 업 기 간: 2016.1.1 ~ 2016.12.31(1년)

라. 도 급 규 모

구분	Inbound & Outbound 상담사	해피콜 상담사	QAA	팀장	센터장	합계
인원수	17	5	1	2	1	26

※ 인입량 에 따라 추가 10%(2명) 증원 탄력적 운용

※ 총 정원 28명, 자연감소(퇴직)발생 시 26명으로 기본 운영(1명 축소운영)

2. 추진 배경

가. kt파워텔 통신(TRS, MVNO) 사업의 고품질 상담서비스 제공을 통한 고객만족 실현

나. 고객만족, 사업지원업무 수행을 통한 kt파워텔 사업목표 달성

3. 상담 현황

가. 최근월 세부 실적

구분	IN Bound	OUT Bound	Happy Call & 해지	
			I/B	O/B
15년 09월	10,770	9,286	399	3,073
15년 10월	12,098	13,184	630	3,013
15년 11월	10,534	10,921	1,118	4,155

나. 상담 업무 현황

- In Bound(I/B): 일반 상담 외 최적화 관련 인바운드 업무
- Out Bound(O/B): 월평균 O/B: 약 12,000건 이상 처리
 - 일 3명 전담진행 및 상담사 일괄 배분을 통한 업무처리
- Happy Call & 해지: 월평균 약 4,100건 이상 처리
- ➔ 월평균 고객센터 전체 업무처리 건수: 약 27,000건 이상

II. 운영 계획

1. 목 표

- 가. 고객센터 업무의 효율적 운영을 통한 사업비 절감 및 고객감동 실현
- 나. 누적된 업무 know-how의 지속 축적 및 이를 활용한 끊임없는 업무혁신 추진
- 다. kt파워텔 사업목표 달성을 위한 Back office 지원역할의 효과적 수행

2. 주요 위탁업무

가. 인바운드 상담업무

- 고객센터 접수 고객문의에 대한 안내 및 상담
- 고객정보 변경, 환불등록, 요금조정 등 고객요구사항 처리
- 상담안내, 조회/수납/공지 및 각종 변경 업무

- 요금 수납
- 각종 고객불만 접수 및 처리
- A/S 접수 및 처리 방법 안내
- 인터넷 등을 통한 고객문의 상담
- 우수고객 관리
- Radger 1 , 2, T1 등 신상품 가입자 상담
- 기타 고객상담업무와 관련 된 제반 업무
- kt파워텔 비즈니스와 관련 된 각종 수익모델 창출 및 활동

(자동이체 유치, 부가서비스 유치, 고 ARPU 요금 유치 등 비즈니스 창출기여)

나. 아웃바운드 상담 업무

- 사용정지 고객 안내, happy콜, 부달콜 등 아웃바운드 상담
- 당월 사용정지 복구/미복구 대상 안내 및 체납 안내
- 전략적 프로모션 상품 및 요금제 안내 및 변경
- 마켓프로모션 일환 설문조사
- 1차 고객불만 상담 및 아웃바운드 TM 업무
- 우편물 부달고객 등록 및 안내
- 사용정지 고객 안내
- 기타 업무에 필요한 상담

- kt파워텔 비즈니스와 관련 된 각종 수익모델 창출 및 활동

(자동이체 유치, 부가서비스 유치, 고 ARPU 요금 유치 등 비즈니스 창출기여)

다. Happy Call & 해지 업무

- 해지가능고객에 대한 적극적인 해지방어 상담
- 단말VOC 관련 Happy Call 업무
- 리텐션상품 신청 접수 및 처리
- 해지절차 안내 (서류 및 수납금액)
- 서류 작성 방법 / 납부금액 안내
- 입금 및 서류 확인 후 해지 시행(미 완료 시 지속 확인 및 O/B 시행)
- 해지완료 고지 / 환불계좌 등록
- 대리점 해지 요청 고객 해지 등록
- 다량 해지 단말 현장 이관

라. 자동이체 출금동의 증빙자료 전송 관련(전자금융 거래법 제15조(추심이체 출금동의))

- 자동이체 출금동의 내용 부분 녹취 관련 상담프로그램 추가 개발
 - 출금동의 내용 녹취 파일(WAV, 200kb)저장 하고 전산업로드 추가 개발

3. 운영 시간

가. 근무 시간은 1일 법정 근무시간(8시간) 범위 내에서 탄력근무제 적용

○ 근무 시간: 월~금, 09:00 ~ 18:00(공통)

단, CS 고객센터 근무시간은 탄력근무제 적용

- 09:00 ~ 18:00 (상담사의 90% 내외)

- 10:00 ~ 19:00 (상담사의 10% 내외)

나. 중식시간은 2개조로 나눠 1시간씩 12:00~14:00까지로 하되, 탄력 근무시간대

및 중식시간대 근무인원은 콜 인입량 등을 분석, 탄력 운용

※ kt파워텔의 조직개편▪ 경영여건의 변화 등으로 근무시간을 조정할 수 있음

4. 요구 조건

가. 도급비 산출

○ 직접인건비 평균단가 제시

- 일반상담사(Inbound, Outbound, HappyCall) 직군별 평균 단가 제시

- 관리직(QAA, 팀장, 센터장) 각 직급별 평균 단가 제시

- 총 상담인력(관리자 포함)의 직접인건비 평균단가 제시

- 제시하는 평균단가에는 상여금과 제수당 포함

○ 제 비용의 항목별, 직군별 평균단가 제시

- 제비용은 입찰 제안사별로 항목구성 및 직군별 평균단가 제시

○ 정산방식 제시

※ 입찰 제안사별 E-Mail로 상세내역 교부

나. ASP(Application Service Provider) 비용 산출

○ 상담시스템 비용 제시

- 현재 운용중인 상담시스템을 위탁 수급사에서 자산인수 전제
- 인수가액: 95,333,333원(VAT별도, 2015년12/31일 기준) / 양도인: ktCS /

양수인: 수급사

※ 입찰 제안사별 E-Mail로 상세내역 교부

- 상담시스템을 인수한 후 ASP(월) 비용형태로 청구하여 투자금 회수

(유지보수 비용 포함)

- 상담시스템을 인수치 않을 경우 동등 수준이상의 상담시스템을 별도로 무상제공

○ 상면 임차료 비용 제시

- 고객센터(Inbound, Outbound) 27석 규모 상면(회의실 겸 교육장, 휴게실 포함)

※ 입찰 제안사별 E-Mail로 상세내역 교부

다. 업무 Know-how 인수

○ 현재 운영중인 고객센터의 업무 Know-how 승계

- Inbound, Outbound, HappyCall 업무에 대한 기존업무를 수급사에서 자체 재교육

가능수준

- 수급사 자체교육을 통한 현행업무의 지속수행 및 동등 상담품질 유지수준

5. 계약 조건

『위 4항 요구조건』 및 『용역계약특수조건』 과 같음

6. 추진 일정

입찰공고문에 의함

III. 제안요청 내용

1. 제안 개요

본 고객센터 제안요청 내용을 명확하게 이해하고, 본 제안의 목적, 배경, 범위, 계약조건, 제안의 특징 및 장점을 요약 기술

2. 제안업체 일반

가. 일반 현황

○ 회사명, 대표이사, 사업장(본사/지사/고객센터) 주소 및 전화번호, 주요연혁

나. 조직·인원 현황

○ 제안사의 조직 및 인원 현황을 직급별로 구분

다. 사업현황

○ 제안사의 고객센터(콜센터) 도급운영 관련 사업으로 한정

라. 경영상태

○ 공고일 기준 유효기간이 경과하지 않은 신용평가등급 확인서 원본 제출

마. 사업수행실적

○ 제안사의 고객센터(콜센터) 도급운영 관련사업 실적 제시

- 50석 이상, 1년 이상 고객센터(콜센터) 도급 운영실적 기준 제시

- [별지 제4호] 용역이행 실적증명서 제출(또는 고객센터 운영관련 15년도 계약서 사본으로 대체 가능)

3. 사업수행 계획

가. 사업수행 목표•운영 전략

- 고객센터 추진목표를 실현하기 위한 조직운영 목표와 운영 방향, 운영계획을
사업 시작일부터 사업 종료일까지 구체적이고 명확하게 제시

나. 서비스 품질관리

○ 서비스 목표 및 달성 전략

- 서비스 목표 제시 및 달성 전략
- 서비스 목표 달성 위험 시 극복 방안
- Inbound, Outbound, Happy Call 업무 영역별로 구분 기재

○ 서비스 품질 관리 방안

- 서비스 품질 평가지표 및 관리 방안
- 서비스 품질 평가방법과 시기, 결과에 대한 피드백 및 보상 방안
- 고객센터 이용고객 만족도 향상 방안
- 상담지식 함양을 위한 동기부여 방안
- Inbound, Outbound, Happy Call 업무 영역별로 구분 기재

다. 업무프로세스 관리

- 상담업무 및 상담지원업무 등 효율적 운영•관리 방안

- 상담업무 및 지원 프로세스 안정화 및 개선활동 방안
- 평가결과 피드백 및 그에 따른 보상의 체계화 방안
 - 평가에 따른 성과상여금(인센티브) 지급방식
 - 업무 영역별 연간 운용 성과상여금(인센티브) 운영계획
- Inbound, Outbound, Happy Call 업무 영역별로 구분 기재

라. 시설·환경관리

- 업무시설, 근무환경의 유지관리 및 개선활동 방안
- 유·무형의 근무환경 만족도 향상을 위한 방안

마. 고객정보 관리

- 고객정보, 고객의 소리(VOC) 수집 및 관리 방안
- 고객정보, 고객의 소리(VOC)의 분석·공유 방안
- 고객의 소리(VOC)의 업무개선 반영 방안

바. 운영실적 보고

- 기간별(일·월간·연간) 보고서 제출 계획
- 인건비, 제경비 및 일반관리비 집행내역 보고서 제출 계획
- 일일 발생 특이사항, 월간 상담원 운영계획(교육·행사포상 등)

사. 인건비 관리

- 총 상담인력(관리자 포함)의 직접인건비 평균단가 제시
- 일반상담사(Inbound, Outbound, HappyCall 상담사) 직군별 평균 단가 제시
- 관리직(QAA, 팀장, 센터장) 각 직급별 평균 단가 제시
- 신규 상담사의 직접인건비 평균단가 제시
- 제시하는 평균단가에는 상여금과 제수당 포함

4. 인력 관리

가. 인적 응대서비스 관리 방안

- 응대서비스 향상을 위한 인력육성 프로그램
 - 체계적인 서비스 교육•훈련 내용 및 실시 방안
- 상담사에 대한 보상 및 복리후생을 통한 서비스유지 방안
 - 상담사에 대한 각종 제도 적용절차, 보상시스템 및 복리후생 제시

나. 고객정보 유출방지

- 고객정보의 안정적 관리와 시스템 보안유지 강화 방안
- 정보유출방지를 위한 프로세스 관리 방안
- 상담사 교육 및 제도적 방지책 제시
- 상담 시 취득한 고객정보에 대한 보안 준수 방안

- 사고발생시 수습, 보고, 손해배상 등의 조치 방안

다. 상담사 운영관리방안

- 상담사 수급방안 · 채용프로세스 제시
 - 상담인력 선발 및 채용프로세스
 - 상담사 퇴사, 병가 등 결원 발생 시 상담인력 수급방안
- 전화폭주 시 서비스레벨 향상 방안
- **09:00~19:00** 탄력근무인력 운영 방안
- 이직을 최소방안 및 대량이직 발생 시 대처 방안 제시
- 상담사의 집단화 방지 방안 및 발생 시 대처 방안
- 상담사 퇴사 및 공석발생(장기휴가, 병가 등) 시 예비인력 운영방안
- 업무처리 부적절 등 사고 발생 시 수습, 보고, 손해배상 등의 조치방안
- 퇴직금 및 연 · 월차수당 지급 방안 제시
 - 위탁 해지 시 1년 미만 퇴직금 및 연 · 월차수당 인계 방안 포함
- 도급운영업체 변경 시 기존 상담인력에 대한 고용승계 방안 제시

라. 관리자 능력향상 방안

- 운영관리자(센터장, 팀장, 강사) 리더십 능력 향상 방안 제시
- 운영관리자 자질 향상 및 전문성 강화를 위한 교육 및 개발계획

마. 교육훈련 관리방안

- 신입상담사 CS교육, 업무교육 프로그램 등 세부실천 방안
- 상담사 능력향상 프로그램, 평가계획, 조치 방안
- 상담사 경력관리 및 프로모션 실시 방안

5. 지원 관리

가. kt파워텔과의 협력관계 유지 방안

- 협력관계 유지 및 커뮤니케이션 활성화 방안
 - kt파워텔과의 원활한 커뮤니케이션 유지를 위한 구체적 방안 제시
- 서비스 품질향상을 위한 협의체 구성 방안

나. 기타 추가지원 방안

- 본 제안요청서에 들어 있지 않은 내용 중 제안사가 kt파워텔에 제시할 수 있는 추가지원 사항의 우수성

IV. 제안서 작성지침

1. 제안서 목차

I. 제안개요

II. 제안업체 일반

1. 일반현황
2. 조직·인원현황
3. 사업현황
4. 경영상태
5. 사업수행실적

III. 사업수행계획

1. 사업수행 목표·운영전략
2. 서비스 품질관리
3. 업무프로세스관리
4. 시설·환경관리
5. 고객정보관리
6. 운영실적보고
7. 인건비 관리

IV. 인력관리

1. 인적응대 서비스관리
2. 고객정보 유출방지
3. 상담원 운영관리방안
4. 관리자 능력향상방안
5. 교육훈련 관리방안

V. 지원관리

1. kt파워텔과의 협력관계 유지방안
2. 기타 추가지원 방안

VI. 기타

2. 제안서 작성요령 등

가. 제안서 효력

- 제안서의 내용은 제안사가 사업자로 선정된 후 계약서에 명시되지 않더라도 계약서와 동일 효력을 가짐(다만, 계약서에 명시된 경우는 계약서가 우선함)
- 추가자료 요청 시 제안사는 이에 성실히 임하여야 하며, 자료 미제출, 제안서 기재사항의 누락 또는 상이에 따른 불이익은 제안사가 감수함
- kt파워텔의 내부사정 등으로 본 제안서의 일부 또는 전부가 변경되거나 취소 되는 경우라도 제안사는 이의를 제기하지 못함
- 제안서에 대한 해석상의 문제가 있을 경우 상호 협의하여 조정함

나. 제안서 작성지침

- 제안사는 제안요청사항에 따라 목차를 구성하고, 세부요청사항에 대한 구현 계획 및 실행방안을 상세하고 명료하게 제시해야 하며, 추가적인 사항은 별첨으로 할 수 있음
- 제안서의 표지에 원본과 사본을 구분하여 표시하여야 하며, 원본과 사본의 내용이 상이한 경우 원본을 기준으로 평가 함
- A4 용지 3 hole 바인더를 사용해야 함
 - 제안서는 PT용으로 작성함을 원칙으로 하되, 필요시 별도의 첨부자료를 제출하도록 함

- 제안서 본문내용은 단면으로 인쇄해야 함
- 제안서는 A4 종 방향 작성을 원칙으로 하되, 부득이한 경우 기타 용지를 일부 사용할 수 있음
- 작성항목 중 해당사항이 없는 경우 작성항목 목차는 그대로 유지하고 내용 작성 부분에 '해당사항 없음'으로 기술하여야 함
- 제안서의 내용을 객관적으로 입증할 수 있는 관련 자료는 제안서의 별첨으로 제출하여야 함
- 제안서의 내용은 명확한 용어를 사용해서 표현하여야 하며, "~를 (제공)할 수도 있다", "~이 가능하다", "~을 고려하고 있다" 등과 같이 모호한 표현은 제안서 평가 시 "불가능"한 것으로 간주함

다. 유의사항

- 제안서의 모든 내용은 객관적으로 입증할 수 있어야 하며, 그 내용이 허위로 확인될 경우 또는 입증하지 못하는 경우는 평가대상에서 제외한다.
- 제출된 제안서의 기재 내용은 kt파워텔이 요청하지 않는 한 수정할 수 없다.
- 기타 필요하다고 판단되는 보조 자료는 별도로 제출할 수 있다.
- 제안서 작성에 소요되는 비용은 제안사의 부담으로 하며, 제출된 공문, 서류 및 제안서는 일체 반환하지 않는다.

V. 입찰 안내

1. 입찰 참가 자격

- 가. 최근 2년(2013~2014년) 매년 매출액이 500억(연간 금액) 이상인 사업자
- 나. 공고일 기준 고객센터(콜센터) 도급운영 관련 사업을 하고 있는 사업자
- 다. 위 상기 조건을 충족하며, 당사에서 요구한 서류를 갖춰 입찰등록 기한 내에 입찰 등록을 필한 사업자

2. 입찰 및 사업자 선정 방식

가. 입찰 방식: 일반 공개경쟁 입찰

나. 계약 방법: 협상에 의한 계약

다. 평가 배점 및 평가 방법

○ 제안서 평가("이하 기술평가")와 입찰 가격평가("이하 가격평가")로 구

분하여 적절한 품질을 보장할 수 있도록 평가

- 평가비율(100%) : 기술평가(50%) + 가격평가(50%)

○ 기술평가

- 기술평가위원회에서 개별적으로 제안서를 평가

- 당사 기술평가 기준에 따라 기술점수를 산출

○ 가격평가

- 제안 금액은 부가가치세를 제외하여 도급비 산출
- 당사 가격평가 기준에 따라 가격점수를 산출

○ 종합평가

- 종합평가점수 = 기술평가점수 + 가격평가점수
- 점수계산은 소수점 이하 2째 자리에서 반올림

라. 협상 적격자 및 협상순위 결정방법

○ 협상순서는 기술능력과 입찰가격 평가점수를 합산하여 고득점순으로 하되,

합산점수가 동일한 점수인 경우 기술능력 평가점수가 높은 제안사를 우선

협상대상으로 선정, 기술능력 평가점수도 동일한 경우 아래 순서에 따름

※ 상당사 운영 관리방안 > 서비스품질 관리방안 > 업무프로세스 관리>

사업수행목표 운영전략 > 고객정보 유출 방지

○ 협상대상자와 협상이 성립되지 않으면 동일한 기준과 절차에 따라 순차적

차순위 협상적격자와 협상 실시

○ 모든 협상대상자와 협상이 결렬될 경우에는 재 공고입찰을 실시

○ 협상일정은 협상대상으로 선정된 업체에 한하여 개별통보

- 협상기준이 되는 금액은 제안사의 제안금액으로 하되 당해 사업예산의 범위 내에서 정함
- 기타사항은 상기 '협상에 의한 계약체결기준'을 적용

3. 유의사항

- 가. 본 입찰과 관련된 소요비용은 제안사의 부담
- 나. 제안사는 본 계약의 해지 또는 만료 후에도 다음 계약업체가 선정될 때까지 용역을 수행하여야 하며, 이에 따른 대가는 계약해지 또는 만료 전일의 용역대가 지급 기준을 적용
- 다. 모든 사안에 대하여 당사에 기 제출된 모든 문서와 당사가 제공한 자료 및 정보에 대해서는 외부 타 기관에 공개하지 않는 것을 원칙.
- 라. 제안서 제출은 당사의 보안 요구에 동의하는 것으로 간주되며 위반 시 당사의 적법한 조치에 대하여 이의를 제기할 수 없음
- 마. 제안사는 평가결과에 대해 일체의 이의를 제기할 수 없으며, 평가결과는 공개하지 않는 것을 원칙

4. 평가항목 및 배점

구분	평가항목		평 가 요 소	배 점	
	대항목	중항목			
기술 평가 가 평 가 표	제안업체 일반(계량)	경영상태	- 신용정보업자의 신용평가등급확인서로 평가	6	
		사업수행실적	- 현재 운영 중인 고객센터(콜센터) 도급운영 실적 - 통신부문 사업수행 실적 우대	4	
		소계		10	
	사업 수행 계획	비 계 량	사업수행목표·운영전략	- 사업수행목표 및 추진전략의 타당성	2
			서비스품질관리	- 서비스 목표 및 달성 전략, 품질 관리 방안의 적정성 - Inbound, Outbound, HappyCall 업무 영역별	10
			업무프로세스관리	- 상담업무 및 지원업무 등 효율적 운영·유지·개선방안 - 평가 피드백 및 보상 등 적절한 동기부여 방안 - Inbound, Outbound, HappyCall 업무 영역별	10
			시설·환경관리	- 업무 시설, 근무환경 유지 관리 개선의 적정성 - 유·무형 근무만족도 향상 위한 모니터링 체계 적정성	2
			고객정보관리	- VOC 수집·분석·업무개선반영 방안의 실효성	2
			운영실적보고	- 운영보고 방안의 적정성 및 실효성	2
			소계		28
	인력관리 (비계량)	인적 응대서비스관리	- 품질향상을 위한 인력육성, 제도 및 복리후생의 실효성	2	
		고객정보 유출방지	- 고객정보 안정적 관리와 유출방지 방안의 적정성 - 사고발생 시 수습, 보고, 손해배상 등 적정성	2	
		상담원 운영관리방안	- 상담사 수급방안. 채용프로세스의 적정성 - 이직율 최소화, 전화폭주시기, 탄력근무제 등 인력운영의 적정성 및 실효성 - 집단화 방지 및 대량이직 발생 대처방안의 적정성 - 상담사 업무처리에 따른 사고 대처방안의 실효성-	4	
		관리자 능력향상방안	- 관리자 리더십 향상 및 자질향상 교육의 실효성	2	
		교육훈련 관리방안	- 교육, 평가, 프로모션 등 실천방안의 적정성	2	
		소계		12	
		지원관리 (비계량)	유지방안	- 협력관계. 커뮤니케이션 증진 방안의 적정성	+α
	기타 추가지원 방안		- 본 제안요청서에 없는 추가지원 사항의 우수성	+α	
	소계				
	합계				50++α
입찰 가격 평가	입찰가격의 적정성		- 제안된 입찰 가격평가는 협상에 의한 계약체결기준	50	
합 계(A+B)				100+α	

가. 계량 평가

○ 경영상태

회사채에 대한 신용평가등급	기업어음에 대한 신용평가등급	기업신용평가 등급	배점
AAA, AA+, AA0, AA-, A+	A1, A2+	AAA, AA+, AA0, AA-, A+ (회사채에 대한 신용평가등급 AAA, AA+, AA0, AA-, A+에 준하는 등급)	6
A0, A-	A20, A2-	A0, A- (회사채에 대한 신용평가등급 A0, A-에 준하는 등급)	4
BBB+, BBB0, BBB-	A3+, A30, A3-	BBB+, BBB0, BBB- (회사채에 대한 신용평가등급 BBB+, BBB0, BBB-에 준하는 등급)	2
BB+, BB0, BB- B+, B0, B-	B+, B0, B-	BB+, BB0, BB-, B+, B0, B- (회사채에 대한 신용평가등급 BB+, BB0, BB-, B+, B0, B-에 준하는 등급)	1
CCC+ 이하	C 이하	CCC+ 이하 (회사채에 대한 신용평가등급 CCC+에 준하는 등급)	0.5

- 신용평가등급은 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제4조 제1항 제1호 또는 제4호의 업무를 영위하는 신용정보업자가 입찰서 제출마감일 이전에 평가한 유효기간 내에 있는 회사채(또는 기업어음)에 대한 신용평가등급 또는 기업신용평가등급(위의 신용정보업자가 신용평가등급, 등급평가일 및 등급유효기간 등을 명시하여 작성한 '신용평가등급확인서')을 기준으로 평가하되 가장 최근의 신용평가등급으로 평가한다
- 신용평가등급확인서'를 제출하지 않은 경우에는 최저등급으로 평가하며, 유효기간 만료일이 입찰공고일인 경우에도 유효한 것으로 평가한다.

○ 경영상태

- 50석 이상, 1년 이상 운영센터 기준 제안사 제시 실적대비 순위별 평가

구분	1위	2위	3위	4위	5위
배점	4	3	2	1	0.5

단, 입찰 참여수가 5개 미만일 경우 동 순위에 위한 배점 부여

나. 비계량 평가

- 평가항목에 대한 kt파워텔 입찰참가위원의 기술평가 진행
- 비계량 부문 평가는 제안업체의 운영능력을 상세히 평가하며 제안요청서에 명시된 요건에 실질적으로 부합하는지 등을 판단
- 평가결과와 관련된 근거 및 세부사항에 대하여 제안자에게 알리거나 답변할 의무가 없으며 어떠한 책임이나 의무를 지지 않음

다. 비계량 평가 기준

- 평가항목별로 평가기준에 따라 5단계(A, B, C, D, E, F)로 구분하여 상대 평가하며, 각 등급에 맞는 계수에 배점을 곱하여 평가점수로 환산

등 급	A(탁월)	B(우수)	C(보통)	D(미흡)	E(불량)	F(미제출)
계 수	1	0.8	0.6	0.4	0.2	0

5. 제안서 등 입찰서류 제출

가. 제출안내

- 기간: 입찰공고문 참조
- 입찰참가 등록신청 구비서류
 - 제안서 원본 1부, 사본 3부, 전자사본(USB) 2부
 - 입찰참가신청서(kt파워텔에서 정한 양식) 1부
 - 사업자등록증 사본1부(대표자의 “원본대조필” 날인)
 - 법인등기부등본 1부
 - 법인인감증명서 1부(사용인감계는 입찰참가신청서로 같음)
 - 신용평가등급확인서 1부
 - 제안요청서의 별지 서식 및 관련 입증자료 각 1부
- 제 출 처: 서울시 양천구 목동 924번지 kt정보전산센터 19층

kt파워텔 경영지원팀

- 제출방법
 - 제안서는 반드시 접수 마감일 내에 방문하여 제출함을 원칙으로 하며,
우편접수는 인정하지 않음
 - 상기 제출기한 내에 제출하지 않을 경우, 제안의사가 없는 것으로 간주함