

---

**서울우유 온라인 쇼핑몰 유지보수 및 운영대행**

**용역 사업자 선정을 위한 제안 요청서**

---

**2026. 2.**

**서울우유협동조합**

# 목 차

## I. 과업개요

1. 과업명	1
2. 과업 목적	1
3. 사업 기간	1
4. 사업 예산	1
5. 입찰 및 계약방식	1
6. 과업 내용	1

## II. 제안 요청사항

1. 과업 범위	2
2. 상세 과업내용	3

## III. 계약 일반 사항

1. 입찰 및 계약방식	23
2. 입찰 참가자격	23
3. 입찰 일정 및 제출 안내	24

## IV. 제안서 안내 및 선정 절차

1. 제안서 작성 지침	24
2. 제안서 제출 관련사항	27
3. 제안서 평가 방법	27
4. 낙찰자 결정 방법	28

# | 과업개요

1. **과업명** : 서울우유 온라인 쇼핑몰 유지보수 및 운영대행 용역

## 2. 과업 목적

가. 자사몰 및 외부 채널의 전문적 운영을 통한 안정적인 유지관리

나. 시스템 안정성 확보, 보안 강화 및 사용자 편의성 고도화

3. **사업 기간** : 계약일로부터 24개월 단, 1년 계약이행후 Annual PT를 통해 잔여계약(1년) 유지 여부 결정

4. **사업 예산** : 276,000,000원(부가세 별도/ 연)

5. **입찰 및 계약방식** : 제한경쟁입찰(협상에 의한 낙찰자 결정)

## 6. 과업 내용

가. 판매 채널 운영 및 마케팅 (MD/영업)

- 1) 자사몰 및 외부 채널(네이버 스마트스토어, 지마켓, 11번가, 복지몰 등) 통합 관리
- 2) 상품 등록, 상세페이지 제작/수정, 옵션 관리, 재고 연동 등 상품 마스터 관리
- 3) 월별/시즌별 이벤트 등 프로모션 기획 및 UTM 기반 성과측정 및 주기적 보고
- 4) 검색광고(SA), 디스플레이광고(DA) 집행 및 성과 최적화(ROAS 관리)

나. 시스템 유지보수 및 고도화 (IT/보안)

- 1) 독립형 솔루션 소스 관리, 기능 오류 수정, 결제 모듈(PG) 및 API 관리 시스템 유지보수
- 2) UI/UX 개선, 회원 등급별(일반/임직원/조합원) 혜택 로직, 모바일 최적화 등 시스템 고도화
- 3) 개인정보보호, 통신판매 등 법적 모든 사항에 따른 DB 암호화 점검, SSL 관리, 접속 로그 분석, 정기 보안 패치
- 4) 조합이 지정한 서버/클라우드 업체와의 기술 협업 및 모니터링
- 5) 주요 시스템(결제·주문·회원·정산·재고 등) 유지보수 및 안정화 조치

다. CS 및 운영 관리

- 1) 자체 전담 CS 인력 배치를 통한 게시판, 톡톡, 유선 상담 (SLA 준수) 등 고객응대
- 2) 기 계약된 3PL 업체 시스템과 주문/배송 데이터 연동 및 이슈 관리
- 3) 정산 관리 및 판매자 지원 업무

## II 제안 요청사항

### 1. 과업 범위

요구사항분류	요구사항번호	요구사항명
운영관리 요구사항 (OPS, Operational Support)	OPS-001	쇼핑몰 일상 운영 지원
	OPS-002	디자인 및 콘텐츠 서비스 지원
	OPS-003	쇼핑몰별 활성화를 위한 판촉 프로모션 지원
	OPS-004	쇼핑몰 콘텐츠 관리 지원
	OPS-005	재고 및 소비기한 관리
고객관리 요구사항 (CUS, Customer Support Requirement)	CUS-001	고객상담 대응 및 운영시간
	CUS-002	고객불만(VOC) 분류·접수·처리 프로세스 운영
	CUS-003	환불·취소·반품 처리 고객안내
	CUS-004	고객 응대 매뉴얼(FAQ·시나리오) 고도화
	CUS-005	고객VOC 관리 및 보고
홍보·마케팅 요구사항 (MKT, Marketing Requirement)	MKT-001	쇼핑몰별 마케팅 운용 전략 수립
	MKT-002	디지털 광고 기획 및 운영
	MKT-003	애퓰시·문자·카카오 알림톡 운영
	MKT-004	서울우유 공식몰 개편에 따른 기획전
	MKT-005	상품 마케팅 전략 수립
시스템 요구사항 (SRQ, System Requirement)	SRQ-001	시스템 유지 보수
	SRQ-002	시스템 보안 대책
	SRQ-003	개인정보보호 대책
	SRQ-004	관리적 보안대책 준수
제약사항 (COR, COnstraint Requiemt)	COR-001	계약의 변경 및 해지
	COR-002	책임의 한계
	COR-003	운영 관련 지침
	COR-005	보안 위약금
	COR-006	인수인계 수행 의무
	COR-007	기타요건

참고: 제안서 작성 시 제안요청서 요구사항에 명시되지 않았으나 제안사 판단으로 추가되어야 할 요구사항을 협의하여 추가 제안할 수 있음

## 2. 상세 과업내용

### 가. 운영관리 요구사항

요구사항 고유번호	OPS-001												
요구사항 명칭	쇼핑몰 일상 운영 지원												
정의	쇼핑몰 운영에 필요한 기본 업무												
요구사항 상세설명	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 운영체계 확립 및 매뉴얼화(개정 포함)</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>업무</th> <th>세부 내역</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>기초세팅</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채널 입점신청</li> <li>○ 채널 내 기초정보 세팅(판매자, 배송정보 등)</li> <li>○ 판매 페이지 세팅(카테고리, 배너, 프로필 등)</li> <li>○ 브랜드관 등 세팅</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>상품관리</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 원부 세팅 및 관리</li> <li>○ 상품 등록 및 모니터링</li> <li>○ 검색엔진(SEO) 최적화</li> <li>○ 상위노출 전략 실행 및 노출순위 관리</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>주문관리</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주문관리           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 카드 건 승인, 계좌이체 건 승인 처리</li> <li>- 주문 취소 및 승인 오류건 체크</li> <li>- 단체주문(기관발주) 및 명절시즌 전화 주문 건 접수 처리</li> </ul> </li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>주문/배송 데이터 인터페이스 관리</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주문 수집: 매일 지정된 시간에 나100샵 및 외부 채널(네이버, G마켓, 복지몰 등) 주문 건 수집</li> <li>○ 발주 전송: 수집된 주문 데이터를 물류 대행사(3PL) 양식 (WMS)에 맞춰 변환 후 전송 (개인정보 암호화 준수)           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자동화 기반(API) 실시간 연동 및 물류 마감 시간 준수</li> <li>- 3PL 협업 및 실시간 소통 채널 운영을 위한 전담 연락망 구축</li> </ul> </li> <li>○ 송장 등록: 물류사로부터 송장 번호 수신 후 각 채널별 일괄 업로드 및 '배송 중' 상태 처리</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>			업무	세부 내역	기초세팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채널 입점신청</li> <li>○ 채널 내 기초정보 세팅(판매자, 배송정보 등)</li> <li>○ 판매 페이지 세팅(카테고리, 배너, 프로필 등)</li> <li>○ 브랜드관 등 세팅</li> </ul>	상품관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 원부 세팅 및 관리</li> <li>○ 상품 등록 및 모니터링</li> <li>○ 검색엔진(SEO) 최적화</li> <li>○ 상위노출 전략 실행 및 노출순위 관리</li> </ul>	주문관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주문관리           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 카드 건 승인, 계좌이체 건 승인 처리</li> <li>- 주문 취소 및 승인 오류건 체크</li> <li>- 단체주문(기관발주) 및 명절시즌 전화 주문 건 접수 처리</li> </ul> </li> </ul>	주문/배송 데이터 인터페이스 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주문 수집: 매일 지정된 시간에 나100샵 및 외부 채널(네이버, G마켓, 복지몰 등) 주문 건 수집</li> <li>○ 발주 전송: 수집된 주문 데이터를 물류 대행사(3PL) 양식 (WMS)에 맞춰 변환 후 전송 (개인정보 암호화 준수)           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자동화 기반(API) 실시간 연동 및 물류 마감 시간 준수</li> <li>- 3PL 협업 및 실시간 소통 채널 운영을 위한 전담 연락망 구축</li> </ul> </li> <li>○ 송장 등록: 물류사로부터 송장 번호 수신 후 각 채널별 일괄 업로드 및 '배송 중' 상태 처리</li> </ul>
업무	세부 내역												
기초세팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채널 입점신청</li> <li>○ 채널 내 기초정보 세팅(판매자, 배송정보 등)</li> <li>○ 판매 페이지 세팅(카테고리, 배너, 프로필 등)</li> <li>○ 브랜드관 등 세팅</li> </ul>												
상품관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 원부 세팅 및 관리</li> <li>○ 상품 등록 및 모니터링</li> <li>○ 검색엔진(SEO) 최적화</li> <li>○ 상위노출 전략 실행 및 노출순위 관리</li> </ul>												
주문관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주문관리           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 카드 건 승인, 계좌이체 건 승인 처리</li> <li>- 주문 취소 및 승인 오류건 체크</li> <li>- 단체주문(기관발주) 및 명절시즌 전화 주문 건 접수 처리</li> </ul> </li> </ul>												
주문/배송 데이터 인터페이스 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주문 수집: 매일 지정된 시간에 나100샵 및 외부 채널(네이버, G마켓, 복지몰 등) 주문 건 수집</li> <li>○ 발주 전송: 수집된 주문 데이터를 물류 대행사(3PL) 양식 (WMS)에 맞춰 변환 후 전송 (개인정보 암호화 준수)           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자동화 기반(API) 실시간 연동 및 물류 마감 시간 준수</li> <li>- 3PL 협업 및 실시간 소통 채널 운영을 위한 전담 연락망 구축</li> </ul> </li> <li>○ 송장 등록: 물류사로부터 송장 번호 수신 후 각 채널별 일괄 업로드 및 '배송 중' 상태 처리</li> </ul>												

배송관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 배송 전달 (3PL 연계)</li> <li>○ 배송 결과 처리           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 당일 배송 주문 건 송장 관리</li> </ul> </li> <li>○ 미출고 주문건 확인 및 처리</li> </ul>
반품관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 반품 관리           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 반품 건 고객 협의 및 처리 요청</li> <li>- 반품 건 수거 요청 접수</li> </ul> </li> </ul>
주문취소	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 취소 관리           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 승인 및 환불 관리, 고객 안내</li> </ul> </li> </ul>
정산 및 보고	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정산 관리           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구매확정 및 정산 내역 관리</li> </ul> </li> <li>○ 채널별 월간 운영대행 보고           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 관리 보고</li> <li>- 컨텐츠 운영(디자인, 퍼블리싱, 유지보수) 보고</li> <li>- MD보조 업무</li> <li>- 오픈마켓별 운영 대행</li> <li>- 마케팅 시행 결과 등 운영 보고</li> </ul> </li> </ul>
고객관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 불만 처리 관리           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상품 및 배송 관련 불만 건 접수 / 처리 / 안내</li> </ul> </li> <li>○ 고객 게시판 관리           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 게시판 문의건 접수 / 처리</li> </ul> </li> <li>○ 공지사항 관리           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 쇼핑몰 업무 관련 고객 및 판매자 공지 (배송 안내 등)</li> </ul> </li> </ul>
입점업체 및 제품관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 입점업체 상품등록, 정산, 운영규정 안내 지원</li> <li>○ 판매자 운영 가이드라인(정책, 품질, CS) 제공</li> <li>○ 판매자 상품 등록 검수 및 품질관리</li> <li>○ 부적격, 문제 판매자 모니터링 월간 보고</li> <li>○ 판매자 VOC수집·답변 지원 및 개선안 제시</li> </ul>

요구사항 고유번호	OPS-002
요구사항 명칭	디자인 및 콘텐츠 서비스 지원
정의	<p><b>쇼핑몰별 각종 디자인 관련 수행</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 최신 웹 트렌드에 맞는 고객중심 디자인과 상품 노출 위주로 채널별 디자인 및 레이아웃 지원             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 메뉴이동, 콘텐츠 제작 및 변경</li> <li>- 채널별 내 상품정보 수정 및 보완</li> <li>- 메인페이지 디자인 개편 작업</li> </ul> </li> <li>○ 사용자 요구사항 등 신규 서비스 추가 등에 따른 시스템 관리             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 웹페이지에 대한 기획</li> <li>- 메뉴 개편에 따른 디자인 변경 수행</li> </ul> </li> <li>○ 각종 이벤트 및 기획전 페이지 및 배너 등 디자인 업무             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이벤트, 기획전 등 쇼핑몰 페이지의 컨텐츠와 이미지 제작</li> </ul> </li> </ul>
요구사항 상세설명	<p><b>세부 내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 디자인(배너 등) 제작 가이드를 활용하여 효과적인 콘텐츠 생산</li> <li>○ 이미지와 효과적인 디자인 제작 및 등록 등 콘텐츠 체계적 관리</li> <li>○ 상품 정보 고도화: 패키지 리뉴얼, 영양성분 변경 시 상세페이지 이미지를 즉시 수정하여 법적 리스크(식품표시광고법) 제거</li> <li>○ 모바일 가독성 개선: 모바일 접속 비중을 고려하여 텍스트 크기 조정, 이미지 리사이징 등 상세페이지 UI/UX 최적화</li> <li>○ 채널별 콘텐츠 최적화: 네이버 스마트스토어, 오픈마켓 등 외부 채널의 권장 사이즈 및 규정에 맞춰 썸네일/상세페이지 가공 및 등록</li> <li>○ 일상 운영 관리: 공지사항(배송 지역, 휴무 안내), 팝업 등록, 고객 혜택 안내 등 쇼핑몰 운영에 필요한 수시 디자인 업무</li> </ul>

요구사항 고유번호	OPS-003
요구사항 명칭	쇼핑몰별 활성화를 위한 판촉 프로모션 지원
요구사항 상세설명	<p>정의</p> <p>다양한 이벤트 기획/수행</p> <p>세부 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 쇼핑몰 각종 이벤트 및 판촉프로모션 지원             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 월 1회 이상 매출 확대를 위한 프로모션 기획 (목적, 품목, 할인율, 홍보 방안, 목표매출 등)</li> <li>- 상품 선정 및 기획전 개설, 상품등록, 재고관리, 문의 응대, 홍보 (메일링, 문자 발송) 등</li> <li>- 연간 정기 프로모션 고유 행사 기획 및 수행</li> <li>- 기획전 참여 업체, 등록 상품 내역, 상품별 매출액을 별도 관리하여 기획전 종료 시 결과 보고</li> </ul> </li> </ul>
요구사항 고유번호	OPS-004
요구사항 명칭	쇼핑몰 콘텐츠 관리 지원
요구사항 상세설명	<p>정의</p> <p>제품 및 콘텐츠 관리에 대한 내용</p> <p>세부 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 쇼핑몰 활성화를 위한 콘텐츠의 지속적인 기획 및 개발</li> <li>○ 제품 삭제, 계절제품 진열, 판매가격 변동 등 메인화면에 진열되는 제품의 변경에 따라 메인화면의 콘텐츠, 이미지, 가격, 할인율 등을 변경(콘텐츠 업데이트)</li> <li>○ 쇼핑몰 활성화를 위한 콘텐츠의 지속적인 기획 및 개발</li> <li>○ 쇼핑몰 카테고리 및 콘텐츠를 활용한 마케팅(베스트 카테고리 등)</li> <li>○ 재구매 유도를 위한 회원 관리 데이터 중심 마케팅</li> </ul>

요구사항 고유번호	OPS-005
요구사항 명칭	재고 및 소비기한 관리
요구사항 상세설명	<p>정의</p> <p>결품 방지 및 임박 상품 재고 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재고 동기화: 물류사 재고 리포트를 기반으로 쇼핑몰(Front) 상의 품절/판매 중 상태 실시간 동기화 (결품 방지)</li> <li>○ 유통기한 모니터링 및 임박상품에 대한 기획전 제안(과재고 방지)</li> </ul>

#### 나. 고객관리 요구사항

요구사항 고유번호	CUS-001
요구사항 명칭	고객상담 대응 및 운영시간
요구사항 상세설명	<p>정의</p> <p>쇼핑몰 이용 고객의 문의에 대해 운영시간 내 신속하고 정확한 상담을 제공하여 고객만족도 유지</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전화 · 채팅(톡톡, 카카오톡 등) · 메일 상담 운영 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 운영시간내(09:00~18:00) 상담채널 모니터링 및 즉시 응대</li> <li>- 운영시간외 고객 대응 가이드 제공 및 익일 영업일 오전 중 최우선 처리</li> <li>- 이슈 발생 시(배송지연, 시스템 오류 등 대량 문의 발생 등) 공지사항 및 팝업을 통해 사전 안내 실시하고 전담 인력 일시 증원</li> </ul> </li> <li>○ 고객 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 블랙컨슈머 및 폭언 고객 대응 매뉴얼 수립</li> </ul> </li> <li>○ 상담 응답시간 준수 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 최초 응답시간, 처리완료시간 기준 준수</li> <li>- 미처리/지연건 실시간 관리 및 보고</li> <li>- 상담원 연결 대기 시간이 30초 초과 시 콜백 서비스 제공</li> </ul> </li> <li>○ 상담채널 운영 환경 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담 시스템, 템플릿, 상담 스크립트 환경 관리</li> <li>- 동일 문의에 대한 일관된 대응</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객만족도 향상 노력           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객응대 품질 모니터링·피드백 반영</li> </ul> </li> </ul>
요구사항 고유번호		CUS-002
요구사항 명칭		고객불만(VOC) 분류·접수·처리 프로세스 운영
요구사항 상세설명	정의	고객불만(VOC) 분류·접수·처리를 통한 체계적 관리
요구사항 상세설명	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ VOC 분류 및 접수 관리           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 배송지연, 상품불량, 환불지연, CS오류 등 유형별 구분</li> <li>- 긴급 VOC 실시간 대응 및 우선처리</li> </ul> </li> <li>○ VOC 처리 프로세스 운영           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 접수 → 원인확인 → 처리 → 고객회신 → 종료까지 전 과정 관리</li> <li>- 처리지연, 반복 VOC 개선방안 제안</li> </ul> </li> <li>○ VOC 통계 및 보고           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 월별 VOC 발생현황 분석(유형/원인/재발률)</li> <li>- 주요 VOC 증가 이슈 파악 및 개선안 제출</li> </ul> </li> </ul>
요구사항 고유번호		CUS-003
요구사항 명칭		환불·취소·반품 처리 고객 안내
요구사항 상세설명	정의	주문 취소, 환불, 반품 등 고객 주문관련 명확하고 일관된 안내를 제공
요구사항 상세설명	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주문취소·환불·반품 처리 운영           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 결제시스템/물류사(3PL) 연계한 신속, 정확한 처리</li> <li>- 고객 요청 건 확인 후 즉시 진행 및 상태 업데이트</li> </ul> </li> <li>○ 고객 안내           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환불 일정, 반품 방법, 배송비 정책 등 명확하고 일관된 안내</li> <li>- 안내 템플릿 및 자동화 메시지 업데이트</li> </ul> </li> <li>○ 고객 안내 및 정책 준수           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이중 환불, 중복 취소 등 오류 예방</li> <li>- 전자상거래법·소비자보호법 기준 준수</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호	CUS-004
요구사항 명칭	고객 응대 매뉴얼(FAQ·시나리오) 고도화
정의	고객 응대 매뉴얼(FAQ·시나리오) 고도화를 통한 대 고객 상담 품질 향상
요구사항 상세설명	<p>세부 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객센터 운영 매뉴얼 개발               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 문의 유형별 기본 응대 문구, 스크립트 제작</li> <li>- FAQ 제작·관리 및 정기 업데이트</li> </ul> </li> <li>○ 매뉴얼 기반 상담 일관성 확보               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담원 교육 및 점검</li> <li>- 상담기록·패턴 기반 매뉴얼 고도화</li> </ul> </li> <li>○ 고객응대 매뉴얼 고도화               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 접수→처리→종료 표준프로세스 적립</li> <li>- 신속한 응답 및 처리 기준 반영 고도화</li> </ul> </li> <li>○ 매뉴얼 관리 및 보고               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 분기별 매뉴얼 개선 보고서 제출</li> </ul> </li> </ul>
요구사항 고유번호	CUS-005
요구사항 명칭	고객 VOC 관리 및 보고
정의	고객 VOC 관리 및 보고
요구사항 상세설명	<p>세부 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ VOC 작성 및 관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담건, VOC건, 처리 소요시간, 미처리/지연건 등 기록</li> <li>- 유형별·판매자별·상품별 데이터 정리</li> </ul> </li> <li>○ 월간 CS 보고서 작성               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담 건수, VOC 비중, 주요 이슈 분석</li> <li>- 고객경험 개선을 위한 제안 포함</li> </ul> </li> <li>○ 데이터 기반 고객응대 개선               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 반복문의 유형 파악 후 FAQ·설명문·정책 개선</li> <li>- 고객 불만 감소를 위한 프로세스 개선안 제시</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 유형별 환불·반품 데이터 수집 보고</li> <li>○ 조합 공유 및 회의 대응</li> <li>- 주요 이슈 보고 및 대응 방안 제시</li> </ul>
--	--	---

#### 다. 홍보·마케팅 요구사항

요구사항 분류	홍보·마케팅 요구사항	
요구사항 고유번호	<b>MKT-001</b>	
요구사항 명칭	<b>쇼핑몰별 마케팅 운용 전략 수립</b>	
요구사항 상세설명	정의	쇼핑몰 활성화를 위한 홍보 및 광고 등 마케팅 전략의 수립 및 추진
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 월간·분기별 마케팅 전략 수립 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 판매·마케팅 전략 수립 및 시행</li> <li>- 프로모션·홍보·광고 계획 수립</li> <li>- 시장·경쟁환경 분석을 통한 전략 방향 설정</li> <li>- 시즌별·테마별 기획전</li> <li>- 바이럴 광고 매체 제안</li> </ul> </li> <li>○ 서울우유 브랜드 이미지 분석 및 재정립 전략 수립 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 온라인 채널에 활용 가능한 홍보문구 개발</li> <li>- 브랜드 정체성 강화 콘텐츠 제안</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호	MKT-002
요구사항 명칭	디지털 광고 기획 및 운영
요구사항 상세설명	<p><b>정의</b></p> <p>효율적인 온라인 매체를 활용한 디지털 광고</p> <p><b>세부 내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SNS 광고 기획 및 운영 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인스타그램, 페이스북 등 SNS 기반 디지털 광고</li> <li>- 콘텐츠·이미지·동영상 기반 광고 소재 제작 및 활용</li> <li>- 타겟팅 (연령, 관심사 등) 설정 최적화</li> </ul> </li> <li>○ 네이버 검색광고 협의 후 운영 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 키워드 분석을 통한 적정 키워드 선정 및 입찰 전략 수립</li> <li>- 월간 키워드 리스트 및 예상 단가 보고</li> <li>- 광고 집행 후 검색 분석·성과 비교 및 개선방향 도출</li> </ul> </li> </ul>
요구사항 고유번호	MKT-003
요구사항 명칭	애퓨시 · 문자 · 카카오 알림톡 운영
요구사항 상세설명	<p><b>정의</b></p> <p>고객 세그먼트를 기반으로 애퓨시 · 문자 · 카카오 알림톡 등 메시지 채널을 운영하여 고객 관리를 수행하는 업무</p> <p><b>세부 내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 세그먼트 기반 메시지 발송 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규 · 휴면 · 이탈 고객 분류</li> <li>- 고객군별 맞춤 메시지 기획</li> </ul> </li> <li>○ 메시지 채널 운영 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 애퓨시 발송 및 성과분석</li> <li>- 문자, 카카오톡 등 알림톡 발송</li> <li>- 발송 결과 분석 및 개선안 도출</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호	MKT-004
요구사항 명칭	서울우유 공식몰 개편에 따른 기획전
정의	서울우유 공식몰 인지도 제고를 위한 대내외 홍보 활동
요구사항 상세설명	<p>세부 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공식몰 브랜딩 캠페인 운영 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 브랜드 인지도 제고 캠페인 기획(사전이벤트, 경품이벤트 등 포함)</li> <li>- 홈페이지·SNS 연계 홍보 진행</li> <li>- 언론홍보(보도자료) 지원</li> <li>- 쇼핑몰 개편 런칭 기획전 지원</li> </ul> </li> </ul>
요구사항 고유번호	MKT-005
요구사항 명칭	상품 마케팅 전략 수립
정의	상품 · 카테고리별 성과 분석 및 마케팅 전략 수립
요구사항 상세설명	<p>세부 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상품·카테고리별 마케팅 전략 수립 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 판매 데이터 분석</li> <li>- 우수상품·전략상품 도출</li> <li>- 상품별 맞춤 홍보 전략 제안</li> </ul> </li> </ul>

## 라. 시스템 요구사항

요구사항 고유번호	SRQ-001
요구사항 명칭	시스템 유지 보수
정의	<b>기술적 자산의 보호와 서비스의 연속성 보장</b>
요구사항 상세설명 세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 백업 및 복구 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 운영 데이터 및 소스 코드의 정기 백업(일별/주별) 및 별도 저장소 보관</li> <li>- 장애 발생 시 목표 복구 시간(RTO) 내 정상화 보장</li> </ul> </li> <li>○ 오류 수정 및 패치 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시스템 버그(Bug) 발생 시 즉각적인 원인 분석 및 수정</li> <li>- 브라우저 업데이트에 따른 다양한 브라우저 호환성 확보</li> </ul> </li> <li>○ 외부 API 연동 및 성능 최적화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 결제 시스템(PG), 간편결제(S밀크페이, 네이버페이, 카카오페이 등) 연동 유지 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물류/배송 추적 API, SMS/알림톡 발송 모듈 관리</li> <li>- DB 쿼리 튜닝 및 캐시 관리를 통한 웹사이트 응답 속도 최적화 유지</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ 시장 변화에 대응하는 기능 고도화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정부 정책 변화에 따른 전자상거래법 준수 기능 업데이트</li> <li>- 최신 이커머스 트렌드를 반영한 기능(UI/UX 개선, 간편결제 추가 등)을 수시 제안 및 적용</li> <li>- 관리자/Admin) 기능 중 반복 업무를 줄일 수 있는 기능(대량 등록, 통계 추출 등) 개선</li> <li>- 사용자 행동 패턴 분석을 위한 로그 수집 제공</li> </ul> </li> <li>○ 24시간 365일 서버 및 서비스 가동 상태 상시 모니터링 체계 구축</li> </ul>

요구사항 고유번호	SRQ-002
요구사항 명칭	시스템 보안 대책
정의	민감 정보의 안전한 처리를 위해 기본 보안조치
요구사항 상세설명 세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관련 법령 준수 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인정보보호법, 전자상거래법, 정보통신망법 등 관련 법령 준수</li> <li>- 행정안전부 '개인정보 보호지침' 및 공공기관 정보보안 기준</li> <li>- DB 암호화, 접근 통제, 접속 기록 보관 등 법적 의무 사항</li> </ul> </li> <li>○ 고객 및 주문정보 보호조치 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무 수행 시 고객정보 다운로드·이관 금지</li> <li>- 최소권한 원칙 적용(담당자 외 접근 제한)</li> <li>- 개인정보 처리 시 암호화된 방식의 시스템 사용</li> </ul> </li> <li>○ 접근권한 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- ID 공유 금지, 접근기록(로그) 확인</li> <li>- 불필요 권한은 즉시 회수(퇴사자·직무변경자 등)</li> </ul> </li> <li>○ 데이터 처리 보안 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인·주문정보를 외부 저장금지</li> <li>- CS 처리 중 수집된 정보는 시스템 내에서만 기록·관리</li> <li>- 본사업 종료 시 자료 일체 반납·삭제</li> </ul> </li> <li>○ 장애·오류 대응 시 보안 준수 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장애조치 과정에서도 개인정보 접근·추출 금지</li> </ul> </li> <li>○ 서버 및 시스템 보안 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서버·보안장비 운영은 조합 또는 지정된 운영사 책임</li> <li>- 운영대행사는 '운영업무 범위 내 보안수칙 준수'에 한함</li> </ul> </li> <li>○ 보안사고 예방 및 보고 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보안사고 발생 또는 의심 시 즉시 보고</li> <li>- 사고경위·조치결과·재발방지 내용을 포함한 보고서 제출</li> </ul> </li> <li>○ 업무환경 보안 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인 PC, 노트북 등에 개인정보 저장 금지</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사내 공유 폴더·외부 클라우드 저장 금지</li> <li>- 휴대장비·메신저를 통한 개인정보 공유 금지</li> <li>○ 비밀유지 의무 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 용역 수행 중 알게 된 모든 정보에 대해 비밀유지 의무 적용</li> <li>- 계약 종료 후에도 동일하게 적용</li> </ul> </li> </ul>
요구사항 고유번호		<b>SRQ-003</b>
요구사항 명칭		<b>개인정보보호 대책</b>
요구사항 상세설명	<p><b>정의</b></p> <p><b>개인정보 유출·오남용 방지를 위한 안전조치</b></p> <p><b>세부 내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인정보 처리 절차 준수 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인정보보호법 등 관련 법령 준수</li> <li>- 시스템 내 승인된 환경에서만 개인정보 처리</li> <li>- 고객정보 다운로드, 외부 저장, 무단 활용 금지</li> </ul> </li> <li>○ 접근권한 및 기록 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 최소권한 원칙 적용, 계정 공유 금지</li> <li>- 담당자 변경 및 퇴사 시 권한 즉시 회수 요청</li> <li>- 이상 접근 발견 시 즉시 조합에 보고</li> </ul> </li> <li>○ 고객정보 보안조치 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담·VOC 처리 시 민감정보 노출 금지</li> <li>- 외부 메신저·메일을 통한 개인정보 전송 금지</li> <li>- 필요 시 파일 암호화 후 전달(조합 승인)</li> </ul> </li> <li>○ 자료 보관·파기 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인정보 포함 자료는 PC/USB/클라우드 저장 금지</li> <li>- 출력물 최소화 및 즉시 파기</li> <li>- 용역 종료 시 전체 자료 반납·삭제</li> </ul> </li> <li>○ 보안사고 대응 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인정보 관련 사고 또는 의심 시 즉시 보고</li> <li>- 재발방지 포함한 간단한 보고서 제출</li> </ul> </li> <li>○ 비밀유지 및 보안교육 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규 인력 투입 전 기본 보안교육 실시 및 보안서약서 제출</li> </ul> </li> </ul>	

요구사항 고유번호	<b>SRQ-004</b>
요구사항 명칭	<b>관리적 보안대책 준수</b>
요구사항 상세설명  세부 내용	<p><b>정의</b></p> <p>정보의 유출·오용을 방지하기 위한 관리적 보호조치.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 업무자료 관리 및 외부유출 금지 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무 수행 중 취득한 자료는 계약 목적 외 사용 금지</li> <li>- 조합 승인 없이 자료 외부반출(메일, 메신저, 저장매체 등) 금지</li> <li>- 개인 PC, USB, 클라우드 등 비인가 저장매체 저장 금지</li> </ul> </li> <li>○ 문서·파일 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인정보 포함 문서·파일은 암호화 후 전달하거나 승인된 시스템에서만 처리</li> <li>- 인쇄물은 최소화하며 사용 후 즉시 파기</li> <li>- 업무완료·용역종료 시 모든 자료 반납 및 완전삭제</li> </ul> </li> <li>○ 근무환경 보안준수 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사무공간·장비 사용 시 비인가자 열람·접근 방지</li> <li>- 외부 방문객 또는 타부서 인원에게 자료 노출 금지</li> <li>- 자리이탈 시 PC 잠금 등 기본 보안수칙 준수</li> </ul> </li> <li>○ 사무/장비 접근 통제 <ul style="list-style-type: none"> <li>- ID 공유 금지, 담당자 변경 시 즉시 권한 회수 요청</li> <li>- 비밀번호 관리 기준 준수 및 외부 개인장비 사내 반입 제한</li> </ul> </li> <li>○ 보안교육 및 서약 준수 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규 투입 인력은 기본 보안교육 이수 후 보안서약서 제출</li> <li>- 연 1회 이상 보안교육 참여(온라인 가능)</li> </ul> </li> <li>○ 보안사고 예방 및 보고 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자료분실·오류조회·부적절한 접근 등 이상행위 발생 시 즉시 조합에 보고</li> <li>- 조치 결과 및 재발방지 방안 포함하여 보고</li> </ul> </li> </ul>

## 마. 제약사항

요구사항 고유번호		COR-001	
요구사항 명칭  상세설명	정의  세부 내용	계약의 변경 및 해지	
		<p><b>불성실한 운영에 따른 계약 해지 조건 명시</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 계약 해지 사유           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 운영 미숙: 정당한 사유 없이 핵심 과업 지연으로 연 3회 이상 경고조치를 받았으나 개선되지 않는 경우</li> <li>- 이미지 손상: 운영 미숙으로 인해 서울우유 브랜드 이미지에 심각한 타격을 입히거나, 플랫폼(네이버 등)으로부터 판매 정지 처분을 받은 경우</li> <li>- 보안 사고: 고의 또는 중대한 과실로 고객 개인정보를 유출하거나 데이터를 무단 반출한 경우 즉시 계약을 해지함.</li> </ul> </li> </ul>	
요구사항 고유번호		COR-002	
요구사항 명칭		책임의 한계	
요구사항 명칭  상세설명	정의  세부 내용	<p><b>업무상 귀책사유에 따른 손해배상 책임 범위 규정</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 손해배상 책임           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 운영 과실: 가격 및 쿠폰 설정 오류, 개인정보 오발송 등으로 발생한 금전적 손실은 운영대행사가 전액 배상함.</li> <li>- 면책 사유: 천재지변 및 조합의 귀책사유인 운영 지연은 운영대행사의 책임에서 제외함.</li> </ul> </li> </ul>	
요구사항 고유번호		COR-003	
요구사항 명칭		운영 관련 지침	
요구사항	정의	각종 법령 및 조합이 제시하는 정책을 준수	

## 상세설명

### 세부 내용

- 관련 법령 및 공공기준 준수
  - 「개인정보보호법」, 「정보통신망법」, 「전자상거래법」 등 운영업무 관련 법령
  - 행정안전부·과학기술정보통신부 등 공공기관이 제시하는 개인정보 및 보안 관련 기준
  - 조합의 쇼핑몰 운영정책, 보안정책, CS 정책 등을 준수
- 운영지침 준수
  - 개인정보 처리 절차, 접근권한 관리, 사용자 정보 취급 등 조합 운영지침
  - 장애신고, 사고보고, 변경요청 등 운영 프로세스는 조합 규정에 따라 수행
- 외부 플랫폼 정책 준수
  - 네이버, 지마켓, 현대이지웰 등 각 채널의 '판매자 이용약관' 및 'CS 처리 기준'을 준수
  - 플랫폼 정책 위반으로 인한 패널티 부여 시 즉시 보고 및 소명 자료를 제출
- 시스템 사용 시 준수사항
  - 관리자 페이지 및 내부관리 시스템을 운영자 권한별 메뉴 접근 제어 및 OTP 적용
  - 승인되지 않은 방식(별도 프로그램 설치, 우회접속 등)으로 시스템 사용 금지
  - 시스템 화면·데이터·로그 등은 무단 반출 금지
- 정책 변경 시 즉시 반영
  - 조합이 제시하는 운영·보안·개인정보 관련 지침 변경 시 즉시 적용
  - 필요한 경우 교육 또는 안내자료 배포 후 적용

요구사항 고유번호	COR-004
요구사항 명칭	보안 위약금
요구사항 상세설명	<p>정의</p> <p>정보보안 규정 위반 시 부과되는 위약금 기준</p> <p>세부 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보안 위약금 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보 유출: 내부 기밀 유출 적발 시 관계 법령에 따라 위약금을 부과.</li> </ul> </li> <li>○ 면책 사유 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시스템 장애, 천재지변, 조합 귀책 등의 경우는 제외</li> </ul> </li> </ul>
요구사항 고유번호	COR-005
요구사항 명칭	인수인계 수행 의무
요구사항 상세설명	<p>정의</p> <p>업무인수를 위한 구체적인 수행 방안을 제시</p> <p>세부 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인수 사항 시 품질 유지 방안을 제시하여야 하며, 사업수행 중 인력교체 시는 인수자가 정상적으로 업무를 수행할 수 있도록 조합의 승인을 받아 수행</li> <li>○ 안정적 운영 추구 및 신속하고 정확한 인수를 위하여 사업 기간 내 수행 업무에 대한 문서화 등 인수방안 제시</li> <li>○ 사업수행 중 인력교체로 인한 업무 인수인계가 발생할 경우 정상적으로 업무를 수행할 수 있도록 3주 이상의 인수인계 기간 확보(단, 조합과 협의 시 조정 가능)</li> <li>○ 쇼핑몰 운영 프로세스 및 시스템 인수인계 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주문·결제·배송·반품·환불 프로세스 전체 매뉴얼</li> <li>- CS 대응 프로세스(고객불만, VOC, 이슈대응 단계별 매뉴얼 포함)</li> <li>- 발주 시스템·송장처리 시스템 사용법 및 매뉴얼</li> <li>- 서버·호스팅·보안·백업 정책 안내</li> <li>- 관리자(admin) 계정 목록 및 접근 권한 구조</li> <li>- 장애 발생 이력과 대응 프로세스 및 개선 요청사항</li> </ul> </li> </ul>

- 마케팅·프로모션 인수인계
  - SNS/검색광고/제휴마케팅 전체 내역
  - 프로모션 기획안, 운영 결과, 효율 분석 자료
  - 쿠폰, 적립금 정책 히스토리 및 운영 기록
  - 배너·이미지·콘텐츠 소스 파일(원본 포함)
  - 월간 마케팅 리포트 및 성과지표 정의서(KPI 문서)
- 입점업체 관리 인수인계
  - 입점업체 전체 리스트 및 계약 유형
  - 입점업체 CS 이슈 내역, 페널티 사례, 분쟁 처리 이력
  - 상품 등록 가이드, 품질 기준, MD 업무 프로세스
  - 공급가, 판매가 정책, 가격변경 이력
- 고객지원(CS)인수인계
  - 상담 매뉴얼(FAQ, 표준응대 멘트, 이슈별 대응 절차)
  - 1:1문의, 게시판, 콜센터 통합 VOC 데이터
  - 클레임 유형별 처리 기준(환불/교환/지연/손상 등)
  - 악성 고객 리스트 및 대응 매뉴얼
  - 소비자보호법 및 전자상거래법 기반 처리 기준
- 콘텐츠 및 디자인 자료 인수인계
  - 메인배너, 기획전 썸네일, 이메일 템플릿
  - 상품 등록 템플릿 및 콘텐츠 제작 규칙
  - 연간 기획전 디자인 룰(톤앤매너, 폰트 사용 기준)
- 과업 종료 인수인계 진행 방식
  - 인수인계는 계약종료 30일 전부터 착수, 계약종료 이후 90일까지 인수인계업무 지원을 원칙으로 함
  - 최소 3주 이상 필수 인수인계 기간 확보
  - 조합이 요청 시 대면 인수인계 회의 실시
  - 개인 인수인계 계획표 제출(담당자별 To-Do 리스트 포함)
  - 인수인계 완료 확인 후 서면으로 “인수인계확인서” 제출
- 인력 교체 시 인수인계
  - 수행 인력 교체 발생 시, 신규 인력이 정상업무 수행이 가능하도록 사전

		<p>인수인계 의무</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인력 투입 변경 7일 전에 조합에 통보</li> <li>- 인력 교체 시에도 동일한 인수인계 문서 제공</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기타 필요사항 발생시 인수인계 요청에 적극 협조</li> </ul>
요구사항 고유번호		COR-006
요구사항 명칭 정의		<p>기타요건</p> <p>조합의 운영정책·보안정책·관리지침을 준수하며, 계약 이행을 위해 필요한 기타 사항들을 규정함.</p>
요구사항 상세설명 세부 내용		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 운영업무 성실 이행 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 운영·관리·CS·판매자관리·정산 등 본 용역 범위 내 업무를 성실히 수행해야 함.</li> <li>- 정상적인 서비스 제공을 위해 조합이 요구하는 운영자료 제출·보고·점검에 협조</li> </ul> </li> <li>○ 조합 정책·지침 준수 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조합의 운영지침, 보안정책, 개인정보 보호 기준을 준수해야 함.</li> <li>- 운영방식 또는 정책 변경 시 즉시 반영하며 필요한 경우 조합의 요청에 따라 조치.</li> </ul> </li> <li>○ 업무 중 발생하는 문제 대응 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시스템 오류, 장애, 문의 폭주 등 운영 과정에서 장애 발생 시 조합과 협의하여 신속히 처리하고 진행상황을 보고해야 함.</li> <li>- 사업자 귀책이 아닌 경우에는 조합과 협의하여 일정을 조정할 수 있음.</li> </ul> </li> <li>○ 외부기관과의 협력·승인 절차 준수 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 결제사(PG), 물류대행사(3PL) 등 외부 기관 협업 시 조합의 승인 절차에 따라 업무를 수행해야 함.</li> </ul> </li> <li>○ 정산 및 비용 관련 요건</li> </ul>

- 정산업무는 조합이 제공하는 지침에 따라 처리하며, 정산 오류 발생 시 즉시 조합과 협의하여 조치함.
- 비밀유지 의무
  - 사업수행 중 알게 된 모든 정보는 제3자에게 유출하거나 외부에 공유할 수 없음.
  - 계약 종료 후에도 동일한 비밀유지 의무가 적용됨.
- 계약변경 및 불가피한 사유 발생 시 협의
  - 천재지변, 시스템 장애, 외부기관 사정 등 불가피한 사유 발생 시 조합과 협의하여 일정 및 업무내용을 조정할 수 있음.

## III 계약 일반 사항

### 1. 입찰 및 계약방식

가. 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」시행령 제43조에 의한 ‘협상에 의한 계약’ 방법을 적용

※ 본 용역은 온라인 쇼핑몰 유지보수 및 운영대행 관련 분야에 대한 지식, 유사 용역수행 경험, 전문성이 우선적으로 고려되어야 하므로 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」에 근거하여 ‘협상에 의한 계약’으로 추진

### 2. 입찰 참가자격

#### 가. 기본 자격

「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제12조 및 동법 시행규칙 제14조에 따른 요건을 갖춘 업체

「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제27조 및 동법 시행령 제76조(부정당업자의 입찰참가자격 제한)에 의거, 공고일 현재 입찰 참가 자격 제한을 받지 아니한 업체

#### 나. 사업 수행 실적

입찰공고일 기준 최근 3년 이내 아래의 실적을 보유한 업체를 대상으로 함.

단일 계약 건으로 연간 용역 계약액 3억원(VAT 포함)이상의 온라인 쇼핑몰 통합 운영(MD, 마케팅, CS, 시스템 유지보수 포함) 실적을 보유한 업체

독립형 자사몰 유지보수 및 네이버 스마트스토어를 포함한 오픈마켓 입점/판매 관리 실적을 보유한 업체

#### 다. 시스템 기술 및 전담 인력 요건

쇼핑몰 유지보수 업무를 자체 인력으로 수행할 수 있는 업체

전담 조직 구성: 본 사업 수행을 위해 PM(Project Manager) 및 파트별 전담(MD/AMD, 마케팅, 시스템 운영, CS, 디자인 등) 자체 인력을 보유한 업체

#### 라. 재무 건전성 및 기타

신용평가등급 : 신용평가등급이 [B] 이상인 업체

- 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제4조 제1항 또는 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제9조 제26항의 업무를 영위하는 신용정보업자가 입찰공고일 기준 최근 1년 이내에 평가한 신용평가등급 확인서

현재 타유업계 쇼핑몰 운영 및 유지보수를 진행하지 않는 업체

입찰공고일 현재 관련한 사업을 3년 이상 영위하고 있는 업체

### 3. 입찰 일정 및 제출 안내

#### 가. 일정(안)

구분	일정	비고
입찰 공고	'26.2.6. ~ '26.2.26.	조합 홈페이지
제안서 및 서류 접수	'26.2.27. 15:00	방문 접수
제안서 발표 및 평가	'26.3월 중	개별 통보
우선협상대상자 선정 통보	'26.3월 중	개별 통보
계약 진행	'26.3월 중	

(주) 상기 일정은 조합 내부사정에 따라 변경 될 수 있음(사업설명회는 제안요청서로 갈음)

#### 나. 제출 방법 : 방문 제출

다. 제출 서류 : 제안요청서 IV. 제안서 안내 및 선정절차 2. 제안서 제출 관련사항 참고

라. 제안서 관련 문의처

◦ 서울우유협동조합 e커머스마케팅팀(☎ 02-490-8466),

담당 최경희 계장(choi7142@seoulmilk.co.kr)

## IV 제안서 안내 및 선정 절차

### 1. 제안서 작성 지침

가. 제안서 제목은 “서울우유 온라인 쇼핑몰 유지보수 및 운영대행 용역”으로 하며 제안서 작성 지침에 의하여 작성하여야 함

나. 제안서(PPT) 작성규격

- 용지 : A4 규격용지 사용
- 발표시간 : 업체당 25분 이내 준수
- 수량 : 10부 이상 제작
- 인쇄 및 제본 : 백색용지 단면으로 인쇄, 가로 또는 세로형 스프링 제본
- 분량 : 제한 없음
- 각 페이지별로 일련번호가 있어야 하며 제안서 표지, 목차, 각 장의 구분은 번호에 미포함

다. 제안서 작성요령에 따라 작성하되, 항목 중 해당내용이 없는 경우는 “해당사항 없음”으로 간략히 기술하여야 함

라. 제안요청서에 명시되지 않은 추가적인 제안사항이 있는 경우 해당 항목에 포함 또는 별도의 항목을 추가하여 작성할 수 있음

- 마. 제안서는 한글작성이 원칙이며, 사용된 영문약어와 전문용어에 대해서는 해설을 제공해야 함
- 바. 용역 수행 시 업무 분담이 조직적이고 전문성에 근거한 적절한 수행조직 체계임을 제시할 수 있어야 함
- 사. 제안서의 내용은 명확한 용어를 사용해 표현하며, ‘~를(을) 제공 할 수 있다.’, ‘~이 가능하다.’, ‘~를(을) 고려하고 있다.’ 등과 같은 모호한 표현은 제안서 평가 시 불가능한 것으로 간주함
- 아. 제안서의 모든 내용은 객관적으로 입증할 수 있어야 하며, 그 내용이 허위로 확인될 경우 또는 입증 요구에 입증하지 못하는 경우는 평가 대상에서 제외
- 자. 제안내용에 대한 확인을 위하여 추가자료를 요청할 수 있으며 제출된 모든 내용의 참고 증빙자료는 요청시 제시할 수 있어야 함
- 차. 제안서에 제시된 내용은 계약의 일부로 간주하며 명시되지 않은 사항이라도 본 사업 상 반드시 필요한 사항은 계약서와 동일한 효력을 인정하며, 단 계약서에 명시된 경우는 계약서가 우선함
- 카. 제안내용을 허위로 기재하거나 불이행하는 경우는 계약을 해지 할 수 있으며, 이로 인하여 발생한 손해는 제안업체가 부담함
- 타. 제안서 접수 이후에는 제안서를 수정할 수 없으며, 제출된 제안서 및 서류 등은 일체 반환하지 않으며, 본 제안과 관련된 일체의 소요비용은 제안자의 부담으로 함
- 파. 제안관련한 문서 또는 그 내용을 외부에 누설할 수 없으며 위반시 해당업체가 모든 책임을 부담함

#### 하. 제안서 작성 항목 및 내용

구분	작성항목	세부 구성내용
정성적 평가	제안개요 및 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>•제안요청 내용을 명확하게 이해한 후 제안의 목적, 범위, 주요내용, 전제 조건 및 제안의 특징 및 장점 등을 요약 기술</li> <li>•일반현황 및 주요 연혁</li> </ul>
	쇼핑몰 운영 전문성	<ul style="list-style-type: none"> <li>•독립형 자사몰 유지보수 및 기술 지원 체계</li> <li>•쇼핑몰 운영 전반(상품·고객·판매자)의 통합 운영 경험</li> <li>•운영 매뉴얼, 프로세스 체계화 수준, 운영 리스크 대응역량 등 기준으로 전문성 판단</li> <li>•다채널 통합 운영 경험</li> </ul>

홍보·마케팅 및 콘텐츠 경쟁력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 쇼핑몰 특성을 반영한 배너, 기획전, 운영 콘텐츠 제작 능력</li> <li>• 상품 판매 전환율 개선을 위한 콘텐츠 전략, 데이터 기반의 운영 능력</li> <li>• 디자인 퀄리티, 트렌드 적합성, 모바일/UI경험, 고객 반응 분석 및 개선 역량</li> <li>• 검색광고 및 바이럴 등 온라인 매체 운영 경험 및 광고 효율 개선 역량</li> <li>• 카카오톡·애퓨시·문자 등 CRM기반 고객 재구매·리마케팅 운영 역량</li> <li>• 운영 데이터 기반 콘텐츠 A/B 테스트 및 성과 분석 가능</li> </ul>
고객관리(CS)운영 역량 및 판매자(입점업체) 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객VOC 분류 체계, SLA기반 응대 속도, 처리 품질 등 고객 대응 체계</li> <li>• 환불·취소·교환 등 민감 CS에 대한 정책 운영의 정확성과 신속성</li> <li>• 고객 만족도 관리, 재발 방지 체계, 월간 CS보고 체계 등의 운영 성숙도</li> <li>• 신규 입점 온보딩(상품등록·운영규정안내 등) 프로세스의 체계화 평가</li> <li>• 판매자 회원 및 상품입고 등 운영 지원 능력</li> <li>• 부적격 판매자 대응 리스크 관리 체계의 구축</li> </ul>
운영 적시성 및 시스템 요구사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 쇼핑몰 기획전, 이벤트, 시즌 프로모션 등 일정 수행 능력 및 준수율</li> <li>• 긴급상황(오류·지연·서버문제 등) 발생 시 대응 프로세스</li> <li>• 보고 체계(주간·월간), 협업속도, 사업관리 역량 등 운영 전체의 민첩성을 종합적으로 평가</li> <li>• 시스템 유지보수 및 시스템 보안, 관리적 보안, 개인정보보호 대책 방안</li> </ul>
인수인계방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 운영대행사로부터 과업 현황·운영 자료 등 인수 방안</li> <li>• 신규 운영대행사 과업 기간 중 생산자료·콘텐츠의 체계적 정리·인계 방안</li> <li>• 기존 운영대행사, 신규 운영대행사 인계 절차 계획</li> <li>• 인수·인계 과정 업무 공백 최소화를 위한 일정·책임자 지정 방안</li> </ul>
특별제안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 쇼핑몰별 성과 개선을 위한 차별화된 전략, 혁신 아이디어의 실효성 및 구체성</li> <li>• 데이터 기반 유입 증가 전략, 구매전환율 개선 전략 등</li> <li>• 기존 운영 방식 대비 실질적 개선 효과가 기대되는지 여부를 중점적으로 평가</li> <li>• 서울우유 공식몰 명칭 개편에 따른 홍보 전략 제안</li> <li>• 기타 서울우유를 위한 특별 전략 제안</li> </ul>

## 2. 제안서 제출 관련사항

### 가. 제출 서류 및 부수

- 제안서 파일(USB 또는 외장하드 1개) 및 출력물 제출
- 입찰 참가 신청서 1부 - 붙임 <양식> 참조
- 제안서 일반현황 및 연혁 1부 - 붙임 <양식> 참조
- 과업 수행 조직 및 참여인력 현황 1부
- 실적증명서(실적 증명서 또는 계약서 사본) – 붙임 <양식> 참조
- 비밀유지서약서 - 붙임 <양식> 참조
- 부정당업자 지정내역 1부 - 붙임 <양식> 참조
- 사업자등록증 및 소프트웨어사업자 신고 확인서 사본 각 1부
- 법인등기부등본 1부
- 법인인감증명서 1부
- 사용인감계(사용업체에 한함) - 붙임 <양식> 참조
- 위임장 및 재직증명서(위임시에 한함) - 붙임 <양식> 참조
- 국세, 지방세 완납증명서 각 1부
- 입찰참가보증금 납부서 1부 - 붙임 <양식> 참조
- 신용평가등급 확인서 1부
- 기타 제안내용을 증명하는 서류

### 나. 입찰보증금의 납부 및 귀속

- 사업예산의 100분의 5 이상의 금액(VAT 포함)을 입찰서류 제출 마감시한까지 현금, 금융 기관 발행 자기앞수표 또는 당사를 피보험자로 하는 이행보증보험증권으로 납부해야 하며 낙찰자가 낙찰일로부터 14일 이내에 계약을 체결하지 아니할 경우 낙찰을 무효로 하고 입찰보증금은 당사에 귀속됨(입찰일 이전부터 입찰일 30일 이후)

## 3 제안서 평가 방법

- 제안서평가는 공정한 평가를 위해 조합 계약사무처리준칙에 의한 “제안서평가위원회 구성·운영 세부기준”에 따라 구성된 별도 평가기준에 의거하여 평가함
- 제안 평가 내용과 절차 및 결과는 조합의 내부기준에 준하여 진행되어 외부에 공개하지 않으며, 제안 업체는 이의를 제기할 수 없음
- 제안서 평가점수는 기술능력평가 100점 만점으로 함  
※ 정량적 평가 30점 + 정성적 평가 70점

- 평가점수의 소수점 처리는 소수점 첫째자리에서 반올림 함
- 각 평가항목에 대한 증빙이 누락되거나 확인되지 않은 경우 0점으로 평가함

#### 4. 낙찰자 결정 방법

- 선정결과는 우선 협상대상자에 개별통보로 협상순위 및 협상일정을 진행함
- 기술능력평가 결과 배점한도(100점)의 70% 이상인 자를 협상적격자로 선정·별도 통지하고, 제안서 평가점수(기술능력평가점수)의 고득점순에 따라 협상순서를 결정(점수는 최종계산 후 소수점 첫째자리에서 반올림)
- 제안서 평가점수가 동일한 경우에는 제안서 세부평가항목 중 배점이 큰 항목에서 높은 점수를 얻은 자를 우선함
- 협상대상 업체로 선정된 우선협상 대상자부터 협상하며, 합의가 되지 않을 경우 동일한 기준과 절차에 따라 차순위자 순으로 협상을 진행하여 최종낙찰자를 결정함
- 계약체결: 협상 완료 후 2주 이내
- 계약이행 1년 경과 후 Annual PT 시행 예정 (당사 세부조건 추후 공지)

붙임 :

1. 제안서 평가 항목 및 배점기준 1부
2. 입찰 참가 신청서 [양식1] 1부
3. 제안서 일반현황 및 연혁 [양식2] 1부
4. 실적증명서(실적 증명서 또는 계약서 사본) [양식3] 각1부
5. 비밀유지서약서 [양식4] 1부
6. 부정당업자 지정내역 [양식5] 1부
7. 사용인감계(사용업체에 한함) [양식6] 1부
8. 위임장 [양식7] 1부
9. 입찰참가보증금 납부서 [양식8] 1부. 끝

## 제안서 평가항목 및 배점기준

평가항목		배 점					등급 심사 기준	비고
대분류	중분류	A	B	C	D	E		
	계	15	12	9	6	3		
정량적 평가 (30점)	사업수행 실적	○ 최근 3년간 유사 사업 수행 실적 A:9억원 초과 /B:9억원 이하 ~7억원 초과 /C:7억원 이하 ~ 5억원 초과 / D : 5억원 이하~ 3억원 초과 /E:3억원 이하	실적 증명서					
	전문전담 인력보유	○ 쇼핑몰 운영 전담 조직 구성 인력 A: 10명 이상 /B:9명~8명 /C:7명~6명 /D 5명~4명 /E 3명 이하	기술인력 보유현황 (대표제외)					
정성적 평가 (70점)	사업이해도 및 쇼핑몰운영 전문성	○ 사업이해도 및 목표적정성 ○ 쇼핑몰 운영 전반(상품·고객·판매자)의 통합 운영 경험 ○ 운영 매뉴얼, 프로세스 체계화 수준, 운영 리스크 대응역량 등 기준으로 전문성 판단	제안서					
	홍보·마케팅 및 콘텐츠 경쟁력	○ 쇼핑몰 특성을 반영한 배너, 기획전, 운영 콘텐츠 제작 능력 ○ 상품 판매 전환율 개선을 위한 콘텐츠 전략, 데이터 기반의 운영 능력 ○ 디자인 퀄리티, 트랜드 적합성, 모바일/UI 경험, 고객 반응 분석 및 개선 역량 ○ 검색광고 및 바이럴 등 온라인 매체 운영 경험 및 광고 효율 개선 역량 ○ 카카오톡·앱푸시·문자 등 CRM기반 고객 재구매·리마케팅 운영 역량	제안서					
	고객관리(CS)운영	○ 고객VOC 분류 체계, SLA기반 응대 속도, 처	제안서					

	<b>역량 및 판매자(입점업체) 지원</b>					리 품질 등 고객 대응 체계 ○ 환불·취소·교환 등 민감 CS에 대한 정책 운영 의 정확성과 신속성 ○ 고객 만족도 관리, 재발 방지 체계, 월간 CS보 고 체계 등의 운영 성숙도 ○ 신규 입점 온보딩(상품등록·운영규정안내 등) 프로세스의 체계화 평가 ○ 판매자 회원 및 상품 입점 등 운영 지원 능력 ○ 부적격 판매자 대응 리스크 관리 체계의 구축		
	<b>운영 적시성 및 시스템 요구사항</b>	10	8	6	4	2	○ 쇼핑몰 기획전, 이벤트, 시즌 프로모션 등 일정 수행 능력 및 준수율 ○ 긴급상황(오류·지연·서버문제 등) 발생 시 대 응 프로세스 ○ 보고 체계(주간·월간), 협업속도, 사업관리 역 량 등 운영 전체의 민첩성을 종합적으로 평가 ○ 시스템 유지보수 및 시스템 보안, 관리적 보 안, 개인정보보호 대책 방안	제안서
	<b>인수인계 방안</b>	5	4	3	2	1	○ 기존 운영대행사로부터 과업 현황·운영 자료 등 인수 방안 ○ 신규 운영대행사 과업 기간 중 자료·콘텐츠 의 체계적 정리·인계 방안 ○ 기존 운영대행사, 신규 운영대행사 인계 절 차 계획 ○ 인수·인계 과정 업무 공백 최소화를 위한 일 정·책임자 지정 방안	제안서
	<b>특별 제안</b>	5	4	3	2	1	○ 쇼핑몰별 성과 개선을 위한 차별화된 전략, 혁 신 아이디어의 실효성 및 구체성 ○ 데이터 기반 유입 증가 전략, 구매전환율 개 선 전략 등 ○ 기존 운영 방식 대비 실질적 개선 효과가 기 대되는지 여부를 중점적으로 평가	제안서
<b>합 계</b>		<b>100점</b>						

주) 제안 평가 내용과 절차 및 결과는 조합 내부기준에 준하여 진행되어 외부에 공개하지 않으며 제안업체는

이의를 제기할 수 없음

【양식 1】

## 입찰 참가 신청서

서울우유협동조합 귀중

법인명	
사업자번호	
대표자	
소재지	
입찰건명	서울우유협동조합 온라인 쇼핑몰 유지보수 및 운영대행 용역

귀사에서 시행하는 입찰에 별첨 구비서류와 같이 등록을 신청 합니다.

2026년        월        일

주        소 :

회 사 명 :

대 표 자 : (인)

【양식 2】

## 제안사 일반현황 및 연혁

회 사 명		대 표 자	
사업분야			
주 소			
전화번호	전화 :	긴급연락처 :	
회사설립 년 도	년      월		
자 본 금		종업원수	
해당부문 종사기간	년 월 ~ 년 월 (년 개월)		
주요연혁 (요 약)			

### 【양식 3-1】

## 쇼핑몰 대행 운영 실적

회사명 : ○ ○ ○

---

※ 작성요령

1. 구분란은 연도별로 구분하여 작성
  2. 사업실적은 제안요청일 기준 최근 3년간 단일 협약(계약)실적에 한함
    - 쇼핑몰 유지 보수 및 운영대행 실적을 기재
  3. 실적증명원(발주기관 확인) 원본 또는 계약서 사본(원본 대조필) 제출(미제출 또는 기준이하의 증명은 실적 불인정)

## 【양식 3-2】

## 실적증명원

신청인	업체명(상호)			대표자			
	영업소재지			전화번호			
	사업자등록번호			법인등록번호			
	증명서용도	제안내용 증빙용		제출처	서울우유협동조합		
용역이행 실적내용	용역명			구분			
	용역개요 (운영기간)						
	계약번호	계약일자	계약기간	계약금액 (천원\VAT포함)	수행 또는 납품실적		
				완료일자	지분율(%)	실적(천원)	
증명서 발급기관	위 사실을 증명함						
	2026년 월 일						
	기관명: (인) (전화: )						
	주소: (FAX: )						
발급부서:		담당자:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 각 항목요건을 갖춘 경우 발행기관별 양식도 가능함</li> <li>- 용역이행실적란은 기재 후 투병 접착테이프를 붙여 증명을 받아야 함.</li> </ul>							

**【양식 4】**

## **비밀유지 서약서**

(Confidentiality Agreement)

당사는 금번 귀조합의 『서울우유협동조합 온라인 쇼핑몰 유지보수 및 운영대행 용역』과 관련하여 인지한 모든 정보 및 파일, 문건에 대하여 어떠한 경우에도 외부에 누출하지 않을 것을 엄숙히 서약합니다.

만일 위 사업과 관련하여 당사가 인지한 정보 등이 외부에 유출됨으로써, 귀 조합에 발생한 모든 손실에 대하여 어떠한 법적 책임도 감수할 것을 서약하고 본 서류를 제출합니다.

2026년      월      일

주      소 :

법      인      명 :

대      표      자 : (인)

【양식 5】

## 부정당업자 지정내역(최근 2년간)

업체명	용역명	지정기관	지정일자	제한기간 (개월수)	부정당업자 지정사유	비고

○ 부실벌점을 확인할 수 있는 관련기관의 증빙서류 첨부(공고일 기준)

○ 해당사항이 없을 경우에는 “해당사항 없음”을 기재

【양식 6】

## 사 용 인 감 계

당사는 서울우유협동조합과의 「서울우유협동조합 온라인 쇼핑몰 유지보수 및 운영대행 용역」 입찰 및 계약과 관련한 서류 작성에 사용할 인감을 아래와 같이 확인합니다.

### 사 용 인 감

2026년 월 일

업체명:

주 소:

성명(대표자): (인)

서울우유협동조합 귀하

### 【양식 7】

위 임 장

본인은 ○○○○○업체의 대표로서 서울우유협동조합에서 시행하는 “**서울우유 협동조합 온라인 쇼핑몰 유지보수 및 운영대행 용역**”에 관한 모든 업무권한을 아래 사람에게 위임합니다.

속

질 위

성명.

주민등록번호·

2026년 월 일

## 업체명:

대 표 자: (인)

# 서울우유협동조합 귀하

【양식 8】

**입찰보증금 납부서**

입찰건명	서울우유협동조합 온라인 쇼핑몰 유지보수 및 운영대행 용역	
보증금액	일금	원(VAT포함)
보증금 내역		

위의 금액을 상기 건의 입찰보증금으로 납부 합니다.

2026년      월      일

주              소 :

상호 또는 명칭 :

대표자성명 : (인)

**서울우유협동조합 귀하**