주무관	민원콜센터팀장	민원여권과장	행정안전국장 전결 2026. 10. 1.		
정석찬	배병윤	한흔지	송천영		
협 조	예산1팀장 강민정 계약2팀장 최성일				

문서번호	민원여권과-15866
등록일자	2026. 10. 1.
결재일자	2026. 10. 1.
공개여부	부분공개(5,6)

2027년 민원콜센터시스템 유지관리 추진계획

○ 사 업 명 : 2027년 김포시 민원콜센터시스템 유지관리 용역
○ 사업기간 : 2027. 1. 1. ~ 12. 31.(12개월)
○ 소요예산 : 115,953천원
○ 사업대상 : HW 20종, SW 15종
○ 계약방법 : 경쟁입찰/협상에의한계약 (조달청)

행정안전국
민원여권과

2027년 민원콜센터 시스템 유지관리 추진계획

신속·정확·친절한 전화상담 서비스를 제공하는 민원콜센터 운영을 위해, 제반 시스템에 대한 사전 예방점검 및 신속한 장애처리, 시스템 개선 등 원활한 서비스 제공에 만전을 기하고자 함.

1 사업개요

○ 사 업 명 : 2027년 민원콜센터시스템 유지관리 용역

○ 사업기간 : 2027. 1. 1. ~ 12. 31. (12개월)

○ 예 산 액 : 115,953천원 (일금일억일천오백구십오만삼천원)

○ 관리대상

구 분	서버	보안장비	스토리지	네트워크	기반설비	부속장비	S/W
종 류 (35종)	7	4	1	2	2	4	15
수 량 (74식)	13	4	1	4	2	25	25
내 용	교환기, 콜관리, PDS, WAS, DB, 녹취 등	방화벽, 개인정보, VPN	-	L3, L2	UPS, 항온항습기	KVM, 전광판, 상담용 PC, 소음중화기	상담, 녹취, 웹툴, DBMS, 암호화 등

○ 사업내용

- 민원콜센터 업무망 네트워크 유지관리
- 콜센터시스템 HW 및 SW, 상담프로그램 정기점검
- 월 2회 이상 전체 시스템 방문점검 및 결과 보고
- 장애 발생시 4시간 이내 긴급조치, 재발방지 방안 마련
- 국정원 등 관련기관에서 시달되는 보안조치 요구사항 이행
- 각종 패치 및 업데이트, 시스템 환경 변경시 기술 지원
- 시스템 운영 관련 기술 자문 및 교육
- 상담프로그램의 개선 요구사항에 대한 지원 등

2 계약 절차

○ 계약방법

- 조달청 위탁계약 (지방계약법 제7조)
- 제한경쟁입찰 / 협상에 의한 계약 (지방계약법 제44조)

○ 입찰 참가자격

- 입찰참가 신청서류 접수마감일 현재 「소프트웨어산업진흥법」 제58조에 의한 소프트웨어사업자(분야 : 컴퓨터관련 서비스 사업)로 신고한 자

○ 낙찰자 결정방법

- 「지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준」 (행정안전부 예규)
- 「소프트웨어 기술성 평가기준」(과학기술정보통신부 고시)

○ 계약이행능력 심사기준

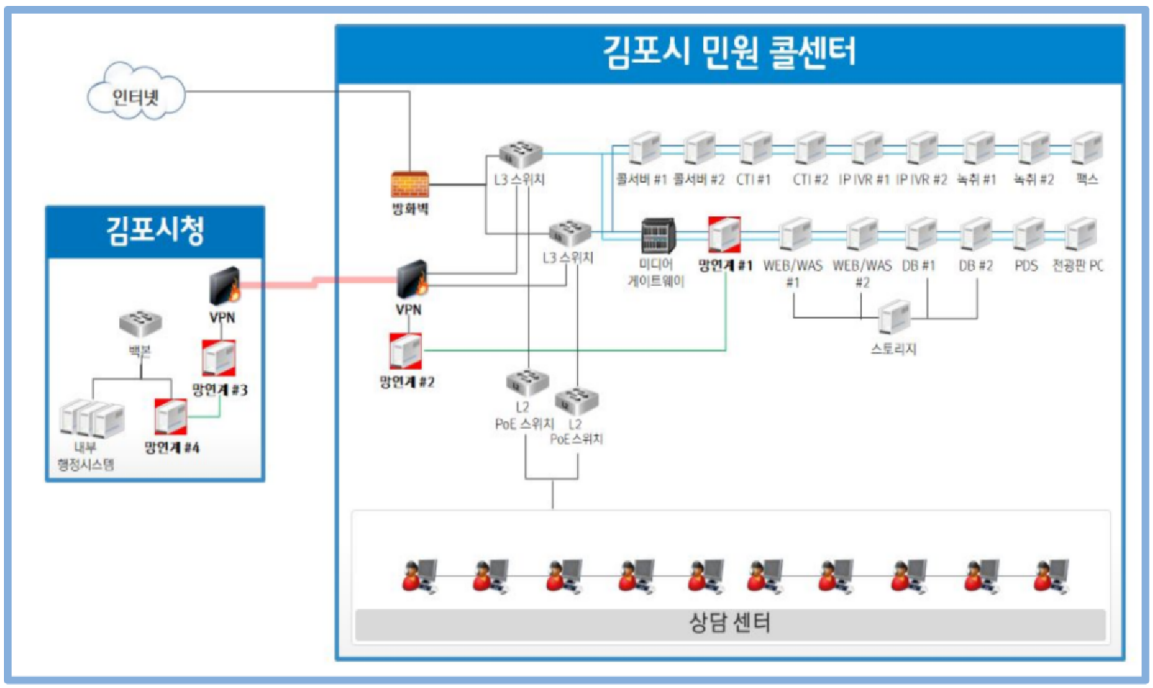
- 기술, 가격 종합심사 : 기술심사 90% (정량 20%, 정성70%), 가격심사 10%

구 분			평가항목	배점한도	비고
계				100	
기술능력평가	정량적 평가 (계량화)		▪수행경험(실적) ▪경영상태 ▪투입 기술인력 ▪기업 기술상태(특허)	20	▪ 제출서류 기반 사업담당자 평가 (결과 사전 통보)
	정성적 평 가	용역	▪일반사항 ▪사업수행부문 ▪사업관리부문 ▪사업지원부문	70	▪ 평가위원회 평가 (조달청 8명 구성)
가격평가	입찰가격 평가			10	▪ 나라장터 개찰(계약팀)

3 시스템 구성도

○ 민원콜센터는 시민소통의 최일선에서 용역사업을 통해 전화상담을 수행 하는 업무 특성상 별도로 콜센터 업무망을 구축 운영하고 있으며,

○ 업무부서와 상담 DB 및 수시로 전달되는 업무 공지사항 등을 신속하게 공유하기 위해 보안기준이 적용된 망연계시스템을 활용하고 있음.



4 행정사항 및 향후 계획

○ 2026. 10. 1. : SW사업영향평가결과서 날인 및 과업심의 요청

○ 2026. 10. 20. : 과업심의 반영, 기술지원 협약 체결 및 집행 의뢰

○ 2026. 11. : 제안요청서 사전규격공개, 입찰공고 등 (조달청)

○ 2026. 12. : 제안평가 및 기술협상, 계약체결

○ 2027. 01. : 착수 및 유지관리 용역 수행

붙임 1. 산출내역서 1부.
2. 제안요청서(초안) 1부. ※ 과업심의, 규격공개 등 향후 수정 예정
3. 기술지원 협약서(안) 1부.
4. SW사업영향평가결과서 1부. 끝.