



# 2020년 농사랑 온라인 쇼핑몰 운영 및 홍보 용역 과업지시서(안)

2020. 2.



충청남도경제진흥원  
ChungCheongNam-Do Economic Promotion Agency

# 목 차

I. 과업의 개요 .....	1
II. 과업의 세부 내용 .....	5
III. 과업의 수행 .....	30
IV. 성과물 .....	33

[별첨] 원가계산서

# I

## 과업 개요

### 1. 과업개요

- 용역명 : 2020년 농사랑 온라인 쇼핑몰 운영 및 홍보 용역
- 용역기간 : 2020.3.1 ~ 2020. 12. 31까지(10개월)
  - ※ 하자보수이행보증 : 12개월(상품대금 정산 및 입력 데이터 내역)
- 예정가격 : 금134,790,000원(금일억삼천사백칠십구만원) ※ VAT포함
  - ※ 2020년 농사랑 예산에 따라 과업내용 및 용역비가 조정될 수 있음
  - ※ 용역비(운영비)는 월별 정산 및 판촉결과 보고후 월단위 청구
  - ※ 판촉비용 진흥원 별도 집행(先 계획 및 청구에 의해 지급)
- 용역범위
  - 「농사랑」 운영 및 시스템 관리 (PC & 모바일)
    - ↳ (필수)통신판매에 해당하는 업무 및 법적 모든 이행 사항
    - ↳ (필수)개인정보보호 등 통신판매에 따른 시스템 운영 및 법적 모든 이행 사항
  - 「농사랑」 상품개발 및 배송지원(매일), 농가 정산(월 2회), CS
  - 「농사랑」 농가 발굴 및 관리(교육 포함 / 2019년 10기준 입점농가 : 682개)
  - 「농사랑」 판매 활성화 기획전 운영(온라인 및 오프라인)
  - 「농사랑」 브랜드 홍보 및 이를 위한 홍보전 운영
  - 「농사랑」 제휴물 관리 및 운영 등
  - ※ 세부사항은 'II. 제안요청 내용'에 따름
- 사업목적
  - 충청남도 농·특산물 전자상거래 시장에서의 브랜드 가치 제고
  - 농사랑 쇼핑몰의 원활한 운영 및 홍보를 통한 매출 입점 경영체 소득 증대
- 용역 장소
  - 용역 장소 : 충남경제진흥원 內 또는 진흥원 소재지(충남 천안/아산)
    - ※ 과업 내용 및 추진 전략에 의해 용역인력의 최소 인력 진흥원 내 파견
    - ※ 파견 규모 및 여부 : 협의
  - 운영 인력 : 최소 4인 이상(전담 3인 이상)
- 계약 특수 조건
  - 통신판매업 신고필한 업체
  - 디자인 라이선스 계약 완료 된 업체(권소시업 가능)
  - ※ 2014~2019년 디자인 된 상세페이지에 대한 이미지 라이선스 계약이 필요할 수 있음(용역사 부담)

## 2. 과업요약

과업 구분		내 용
통합적 운영	성과 척도 (필수)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본 지표 : 매출액 (단독몰+제휴채널) 260억 (연간 지표)</li> <li>- 단독몰(온라인) 매출액 : 7억 이상</li> <li>- 신규회원 증가수 : 10,000명 이상(연간)</li> <li>- 3천만원 이상 매출 발생 농가 : 50개</li> </ul>
	운영 수수료	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 단독몰 : 위탁사 수취 수수료 없음</li> <li>- 제휴몰 : 4% 이내 (각 농가별 계약에 따름)</li> <li>※ 농가 계약후 진흥원 통보</li> </ul>
	마케팅 및 홍보 콘텐츠 (필수)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기본 기획전(온/오프라인 공용) 월 2~3회</li> <li>· 오프라인 기획전과 연계한 홍보물 제작</li> <li>· 비매출 농가 기획전 운영(연 5회 내외)</li> <li>· 고객만족 콜센터 운영(온·오프라인)</li> <li>· 판매 촉진을 위한 소비자(개인 및 단체) 대상 DM(제휴채널별)</li> <li>· 상품성 및 판매촉진을 위한 컨셉이미지 촬영 및 제작</li> <li>· 저작권법, 허위과장광고 등 관계법령에 위배되지 않는 콘텐츠 관리</li> <li>· 농사랑 브랜드 홍보 및 판촉전 운영</li> <li>· 고객수요에 맞춘 맞춤형 판촉전 운영</li> <li>· 온/오프라인 판촉기획 및 마케팅 운영</li> </ul>
	농가 관리 (필수)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 농가 발굴 및 농가 상담 (견적서 관리, 경영체 문서 관리, 공급가 관리, 인증서 관리 등)</li> <li>· 농가 방문 컨설팅</li> <li>· 농가 정산(제휴채널 포함 월 2회)</li> <li>· 디자인 지원 : 농가별 1식/연간 이내 (신규입점 1식, 기존 입점 리뉴얼 1식-상품변경 시)</li> </ul>
	콜센터 운영 (필수)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주문 상품 발주 및 배송처리 (배송정보 입력 포함)</li> <li>· 단체고객 주문 접수 및 배송 처리</li> <li>· 개인 소비자 고객 주문 접수 및 배송 처리</li> <li>· 각 제휴몰 채널별 수수료 협의 및 운영</li> </ul>
	제휴몰 브랜드관 운영 및 마케팅 (필수)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 온라인 제휴몰 브랜드관 <ul style="list-style-type: none"> <li>- (필수) 옥션, 지마켓, 포털-네이버, 카카오 스토어팜</li> </ul> </li> <li>· 채널별 주문관리시스템 운영</li> <li>· 제휴채널 포함 쇼핑몰 콘텐츠 보강 및 개발 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기획전 디자인 제작</li> <li>- 입점에 필요한 상품별 디자인 리뉴얼</li> <li>- 사진 촬영 및 상세페이지 제작</li> </ul> </li> </ul>
	정산업무 (필수)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 단독몰 및 제휴채널 농가 관리 / 매월 2회 농가 정산</li> <li>· 기획전 농가별 매출관리(매월)</li> <li>· 분기별 매출현황 및 추이변화 분석 등 실적 및 통계관리</li> <li>· 관련 데이터 무결성 확보 및 체계적인 관리</li> </ul>
	시스템 유지관리 (필수)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 입점관리시스템내 지표관련 입력 : 매출, 컨설팅, 기획전 기간중 생성된 콘텐츠 등</li> <li>· 모바일 및 PC 주문 관리</li> <li>· 입점관리시스템 운영(시계열 관리 : 매출액-월별, 경영체별, 채널별, 품목별, 디자인 콘텐츠 관리, 회원수, 품목수, cs현황 등)</li> </ul>

과업 구분		내 용
홍보	보안 및 데이터 관리 (필수)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 백업 및 시스템 유지보수               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신용거래 데이터</li> <li>- 농사랑 물 및 제휴채널 신용거래 데이터</li> <li>- 농사랑 물 회원 및 상품 정보 데이터</li> </ul> </li> <li>· 고객 데이터의 안정적 관리 및 유출방지</li> <li>· 공공 규정 및 법률에 근거한 최신 쇼핑몰 보안정책의 반영</li> </ul>
	판매 촉진 (필수)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 농사랑 미션 달성을 위한 판매촉진 활동               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상품 발굴 및 가격 관리</li> <li>- 온라인 기획전 제작(주 2건 이내) 및 발송(전략적)</li> <li>- 모바일 기획전 제작(격주 1건) 및 발송(전략적)</li> </ul> </li> <li>· 농사랑 프로모션               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회원확보</li> <li>- 이벤트 운영</li> <li>- 명절판매전 : d-day 1개월 전 오픈</li> <li>- 오프라인 판매전 연계 온라인 지원 : 연간 20회 내외</li> <li>※ 진흥원 판매전 개최에 따름</li> <li>※ 기업연계 판매전 운영 및 지원</li> </ul> </li> </ul>
	SNS 마케팅 (필수)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 농사랑 공식 소셜 채널 운영               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 블로그, 트위터, 페이스북, 플러스친구, 인스타그램</li> <li>※ 과업 포함 : 소셜 채널 내 콘텐츠 제작 비용</li> <li>※ 과업 불포함 : 배포 비용</li> </ul> </li> <li>· 고객 주도형 콘텐츠 생성 활성화 유도</li> <li>· 지속적인 쌍방향 커뮤니케이션 수행</li> </ul>
	기타 이벤트 기획	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 특색 있는 농특산물 판매 이벤트 기획 및 운영</li> <li>· 기타 다양한 홍보를 통한 지속적인 소비자 관심 유도</li> </ul>
기타	농사랑 시스템 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 농사랑 시스템 개선 요구사항 도출 및 시스템 테스트 협조</li> <li>· 개선 시스템내 상품 이전 및 데이터 무결성 조치</li> </ul>
	인수 인계(용역사 변경시)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 용역사 변경에 따른 데이터 및 계정 이전               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농사랑 쇼핑몰 운영에 따른 개설 모든 계정]</li> </ul> </li> <li>· 착수일에 쇼핑몰 운영 및 기획전 운영, 수발주, 정산등의 원활한 운영</li> </ul>

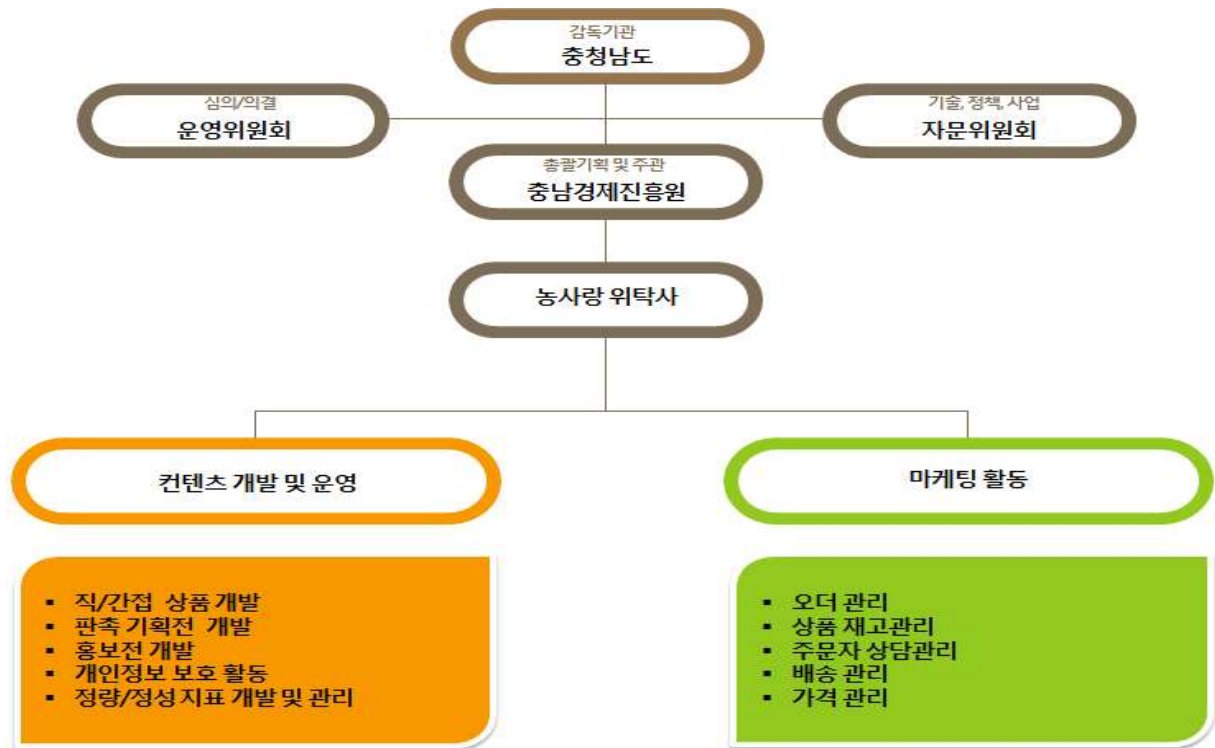
### 3. 추진체계

#### 3.1. 추진목표

- 연속적으로 운영되는 농사랑 쇼핑몰의 안정적인 지속운영을 통하여 소비자의 브랜드 신뢰도를 확대해 나감
- 운영 기간중 단체 및 개인고객들이 믿고 찾을 수 있는 상품을 개발
- 판촉전 운영을 통하여 농사랑에 입점 해 있는 농가의 경영 안정화에 기여

### 3.2. 추진체계

#### 3.1. 조직도



### 3.2. 기관별 역할

기관	수행내용	비고
충청남도	<ul style="list-style-type: none"> <li>예산지원</li> <li>관련 기관 간 업무조정 등</li> </ul>	감독
충청남도 경제진흥원	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업관리 및 관련 업무 총괄추진</li> <li>관련 기관 간 업무조정 등</li> <li>판매촉진을 위한 콘텐츠 기획</li> <li>농사랑 브랜딩을 위한 콘텐츠 기획</li> <li>농가 상품대금 정산 및 판매촉진비에 대한 검수</li> <li>농사랑 서포터즈 운영</li> <li>농사랑 입점 농가 품질관리</li> <li>농가 확로 확대를 위한 시장 발굴 등</li> </ul>	주관
용역기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>쇼핑몰 운영 (주문관리, 배송관리, 판매촉진, 서비스 품질 관리 및 개선)</li> <li>상품 개발 및 콘텐츠 제작</li> <li>판매 촉진을 위한 마케팅 전략 수립 및 시행</li> <li>쇼핑몰 운영 및 고객센터 운영 등</li> </ul>	실무 담당

## II

## 과업의 세부 내용

### 1. 요구사항 목록

#### 1.1. 요구사항 종합

구분	ID	설명	요건수
시스템 유지관리 수행 요구사항	MAR	농사랑 단독물 및 입점관리시스템의 운영/관리를 위한 요건	6
사업운영 및 마케팅 수행 요구사항	OPS	농사랑 운영, 마케팅 등 전반적인 관리 및 안정화를 위한 요건	16
유지관리인력	MHR	효과적인 운영을 위한 인력구성을 위한 요건	1
보안 요구사항	SER	정보 자산의 기밀성과 무결성을 확보하기 위해 목표 시스템의 데이터 및 기능, 운영 접근을 통제하기 위한 요건	3
품질 요구사항	QUR	목표 사업의 원활한 수행 및 운영을 위해 관리가 필요한 품질항목, 품질평가 대상 및 목표에 대한 요건	3
계약사항	COR	프로젝트의 기술·표준·업무·법제도 등 제약조건 등을 파악하여 기술	5
프로젝트 관리 요구사항	PMR	프로젝트의 원활한 수행을 위한 관리, 검수, 보고 및 인수인계관리 등에 대한 요건	5
테스트 요구사항	TER	운영되는 시스템의 성능모니터링 및 결함관리를 위한 테스트 요건	2
합 계			41

## 1.2. 요구사항 목록

구분	요구사항번호	요구사항명
시스템 유지관리 수행 요구사항	MAR-001	농사랑 단독몰 시스템의 안정적인 운영
	MAR-002	농사랑 단독몰 시스템 장애 관리
	MAR-003	데이터 및 보안관리
	MAR-004	농사랑 입점관리시스템 운영관리
	MAR-005	주요지표 및 시스템 관리
	MAR-006	시스템 개선에 따른 지원
사업운영 및 마케팅 수행 요구사항	OPS-001	농사랑 일상적 운영 유지 관리
	OPS-002	농사랑 단독몰 2020년 설명절 디자인 및 콘텐츠 서비스 변경 지원
	OPS-003	쇼핑몰 콘텐츠 보강
	OPS-004	입점경영체 및 상품품질 관리
	OPS-005	택배 계약 관리
	OPS-006	매출 및 판촉비 정산관리
	OPS-007	CS 및 게시물 관리
	OPS-008	농사랑 단독몰 운영 및 마케팅 업무
	OPS-009	오픈마켓 운영 및 마케팅 업무
	OPS-010	채휴몰 운영 및 마케팅 업무
	OPS-011	고객관리 서비스 강화
	OPS-012	고객만족을 위한 고객센터 운영
	OPS-013	온라인 홍보 마케팅 운영 지원
	OPS-014	프로모션기획 및 운영, 마케팅에 대한 분석 및 대안
	OPS-015	소셜 채널 운영을 통한 마케팅 및 관리
	OPS-016	기타 요구사항
유지관리인력	MHR-001	유지관리인력 요구사항
보안 요구사항	SER-001	시스템 보안 정책
	SER-002	개인정보보호 대책 및 관리
	SER-003	관리적 보안대책 준수
품질 요구사항	QUR-001	품질관리 요건
	QUR-002	쇼핑몰 운영 지침 및 규정 준수 사항
	QUR-003	허위 과장광고 관리

구분	요구사항번호	요구사항명
계약사항	COR-001	사업수행 일반사항
	COR-002	계약의 변경 및 해지
	COR-003	책임의 한계
	COR-004	지체상금
	COR-005	기타요건
프로젝트관리 요구사항	PMR-001	프로젝트 관리
	PMR-002	검수
	PMR-003	업무보고 및 소유권
	PMR-004	인수인계관리
	PMR-005	기타 프로젝트 관련 안내
테스트 요구사항	TER-001	성능테스트
	TER-002	결함관리

- ※ 상기 사항은 쇼핑몰 운영 및 관리를 위한 모든 사항을 포함하며, 이는 용역업체 만으로도「농사랑」이 운영될 수 있도록 기술적, 법률적(통신판매관련 법, 전자상 거래 관련법, 개인정보보호법, 관련 저작권법 등) 변동사항을 반영 및 운영이 되어야 함을 의미함
- ※ 과업지시서 요구사항에 명시되지 않았으나 용역사 판단으로 추가되어야 할 요구사항을 제안하여 계약 특수사항으로 추가할 수 있음
- ※ 용역업체는 과업지시서에 기술된 요구사항을 기반으로 제안하되, 업무 분석단계 에서 보다 창의적인 방법으로 요구사항을 해석하고, 정제하여 사업에 반영하여야 함

## 2. 상세 요구사항

※ 세부 기능 요구사항은 사업수행 시 실무부서 담당자 요구사항 분석 결과에 따라 발주처와 협의

### 2.1. 시스템 유지관리 수행 요구사항

요구사항 고유번호		MAR-001
요구사항 명칭		농사랑 단독몰 시스템의 안정적인 운영
요구사항 상세설명	정의	농사랑 단독몰 시스템의 안정적인 운영을 위한 지속적 관리
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 쇼핑몰의 정상적 운영에 필요한 업무 수행</li> <li>○ 장애 모니터링</li> <li>○ 고객 응대</li> <li>○ 시스템이 최적의 상태로 운영될 수 있도록 시스템 유지보수업체와 유기적으로 협조하여 시스템 운영</li> <li>○ 시스템 인프라 관련 작업 시 해당작업을 지원하고 작업 이후 서비스 정상화 여부를 확인</li> <li>○ 운영중 안정적인 서버 호스팅 구현               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020년 운영 용역 기간중 상품 및 각종 콘텐츠 자료를 회선의 부하 없이 서비스 제공</li> <li>- 입점농가회원 도메인 확보 시 포워딩 서비스 지원</li> </ul> </li> <li>○ 콘텐츠 개발 및 마케팅파트의 기획운영에 따른 시스템 지원</li> <li>○ 운영 플랫폼 별(PC, 모바일 등)에 따른 안정화 지원</li> </ul>
요구사항 고유번호		MAR-002
요구사항 명칭		농사랑 단독몰 시스템 장애 관리
요구사항 상세설명	정의	농사랑 단독몰 시스템 장애 및 대 고객 서비스 조치
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 운영 기간중 장애 발생에 대한 모니터링(장애감시)</li> <li>○ 야간 및 공휴일의 장애에 대비한 비상 대응 체계를 마련하고 가동</li> <li>○ 장애감시를 통해 이상 징후 발견 시 보고 및 대 고객 서비스 조치</li> <li>○ 장애 발생 시, 시스템 유지보수 업체 즉시 공유 및 조치 요청               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련 유지보수 업체(코리아센터닷컴)와 협조, 상시 복구 체계 마련</li> <li>- 긴급 장애 시 응급조치 후 복구 준비 및 실행</li> </ul> </li> <li>○ 복구 대책에 따른 복구 수행, 조치 결과 기록 및 보고</li> <li>○ 연중 무결점 시스템 관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수시로 신용카드, 실시간 계좌이체, 무통장입금 등의 결제 수단을 통해 고객 주문 및 배송이 이뤄지게 되므로 운영중 무결점 운영 실시</li> <li>- 카드결제 시스템에 대한 수시 점검 실시</li> <li>- ISP 인증 등 카드사의 결제서비스 변화에 따른 즉각적 서비스 변경 및 보완 관리 실시</li> <li>- 무결점 시스템 관리를 위한 긴급 장애 발생 시 근무시간외에 적절히 조치</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호		MAR-003
요구사항 명칭		데이터 및 보안관리
요구사항 상세설명	정의	DB 백업 및 고객데이터의 안정적 관리 및 유출방지 업무
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 농사랑 단독몰 회원관리시스템 관리</li> <li>○ 고객데이터의 안정적 관리 및 유출방지 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 아이디, 패스워드 관리 대책 및 정기적 점검</li> </ul> </li> <li>○ 시스템 및 서버관리 업체와 협의를 통한 DB백업 및 보안관리</li> <li>○ 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률, 전자상거래 등에서 소비자 보호에 관한 법률에 근거한 최신 보안정책의 반영</li> <li>○ 보안모듈 적용으로 고객의 정보보호와 암호화 수행</li> <li>○ 내부 직원 보안 조치 및 보안서약서 징구</li> </ul>

요구사항 고유번호		MAR-004
요구사항 명칭		농사랑 입점관리시스템 운영관리
요구사항 상세설명	정의	농사랑 입점관리시스템 ( <a href="http://nongsarang.sdmail.co.kr">http://nongsarang.sdmail.co.kr</a> ) 운영관리
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 입점관리시스템 운영 및 관리(시계열별 및 입점 경영체 특성별 관리)</li> <li>○ 시스템 서비스 개선 및 유지보수</li> <li>○ 기획전 운영중 발생한 지표에 대한 입력 및 제작컨텐츠에 대한 업로드</li> </ul>

요구사항 고유번호		MAR-005
요구사항 명칭		주요지표 및 보조지표 시스템 관리
요구사항 상세설명	정의	농사랑 입점관리시스템 ( <a href="http://nongsarang.sdmail.co.kr">http://nongsarang.sdmail.co.kr</a> )
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주요 지표에 대한 주별 시스템 관리</li> <li>○ 매출 발생 경영체 비율 관리를 위한 자료 관리 및 마케팅</li> <li>○ (기타지표) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 입점 관리 : 지역별, 품목별, 진행 프로세스별</li> <li>- 품목 관리 : 카테고리 별</li> <li>- 매출 관리 : 농가별/월별/분기별/연도별, 채널별(오프라인 포함)</li> <li>- 적립금 관리 : 지불 준비금 관리 및 예산 범위내 소진 관리</li> <li>- 주간 업무 관리 : 주요지표 및 보조지표 주별 관리</li> <li>- 입점 경영체 커뮤니케이션 관리 : 입점 매뉴얼, 이벤트 매뉴얼, 정산 매뉴얼 관리 및 이에 따른 BBS관리, SMS관리</li> <li>- CS관리 : 사례별, 품목별, 경영체별</li> <li>- 매출 취소 관리</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호		MAR-006
요구사항 명칭		시스템 개선에 따른 지원
요구사항 상세설명	정의	농사랑 시스템 개선에 따른 요구 도출 및 데이터 이전
	세부 내용	○ 현행 시스템 불편사항 도출 및 마케팅 관리 전략에 필요한 기능 (메이크 샵 내 기능) 도출 ○ 시스템 개선후 현행 쇼핑몰 시스템 내 상품 정보 및 관련 DB이관

## 2.2. 사업운영 및 마케팅 수행 요구사항

요구사항 고유번호		OPS-001
요구사항 명칭		농사랑 일상적 운영유지 관리
요구사항 상세설명	정의	농사랑 단독몰 및 연계쇼핑몰의 안정적인 운영 관리
	세부 내용	○ 운영체계 확립 및 매뉴얼화(개정 포함) ○ 주문 관리 - 주문 승인 및 취소, 오류건 등 관련 사항체크 및 조치 - 명절시즌 전화 주문 건 접수 처리 ○ 배송 관리 - 승인 건 출고 조치/ 배송 건 농가 SMS 주문내역 발송 - 고객 배송메모 조치/ 구매 상품 택배 문의 조회 안내 - 미출고 농가 건 조치 / 배송 중 사고시 상품 재발송 처리 ○ 반품 관리 - 반품 사유 접수 / 반품 건 농가 협의 및 처리 요청 및 조치 ○ 취소 관리 - 카드 결제 취소 시 PG 취소 처리 진행 > 농가안내 - 가상계좌(무통장) 건 취소 시 고객 통장 입금처리 > 농가안내 ○ 환불 관리 : 상품하자 부분환불 또는 환불 처리 > 농가안내

요구사항 고유번호		OPS-002
요구사항 명칭		농사랑 단독몰 2020년 디자인 및 콘텐츠 서비스 변경 지원
요구사항 상세설명	정의	농사랑 단독몰 메인 및 각종 디자인 관련 서비스 개편 수행
	세부 내용	○ 콘텐츠 및 서비스 품질 관리 및 개선 ○ 농사랑 쇼핑몰 디자인 변경 지원 - 메뉴이동, 콘텐츠 제작 및 변경 디자인 지원 - 상품스펙 수정 및 보완 - 필요시 홈페이지 메인 디자인 개편 작업 진행 ○ 사용자 요구사항 등 신규 서비스 추가 등에 따른 디자인 관리 - 웹페이지 변경 분에 대한 기획 - 메뉴 개편에 따른 디자인 변경 - 메뉴, 디자인 변경을 위한 웹페이지 제작 ○ 각종 이벤트 및 기획전 페이지 디자인 지원 - 2020년 농사랑 운영 기획전이 성공적으로 판매로 이어질 수 있는 이벤트 ○ 디자인 가이드활용을 통한 효과적인 콘텐츠 생산 ○ 디자인 관련 DB 및 등록 콘텐츠의 체계화된 관리 ○ 운영 및 마케팅 파트와 연계된 다양한 판촉 기획 및 활동

요구사항 고유번호		OPS-003
요구사항 명칭		쇼핑몰 콘텐츠 보강
요구사항 상세설명	정의	제품 및 콘텐츠 관리에 대한 내용
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제품삭제, 계절제품 진열, 판매가격 변동 등 메인화면에 진열되는 제품의 수정됨에 따라 메인화면의 콘텐츠 및 이미지, 가격 등을 수시 변경 (콘텐츠 현행화)</li> <li>○ 이벤트, 쇼핑기획전 코너 등 매장 페이지의 콘텐츠와 이미지를 갱신</li> <li>○ 전시되고 있는 제품정보를 수정 및 보강 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제품가격, 판매시기, 제품설명 등 내용 변경시 콘텐츠 수정</li> </ul> </li> <li>○ 쇼핑커뮤니티 홈페이지에서 농수축산물 특산품에 대한 사진 및 설명 자료를 충남 농사랑 성격에 맞게 보강</li> <li>○ 제품별, 업체별 평가 기능을 관리하여 고객의 신뢰도 향상 조치</li> <li>○ 소비자 니즈(Needs)에 맞춘 콘텐츠 개발 및 반영</li> <li>○ 전자상거래에서 경쟁력을 확보할 수 있는 수준의 콘텐츠개발</li> <li>○ 농사랑 쇼핑몰의 활성화를 위한 콘텐츠의 지속적인 개발 및 적용</li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-004
요구사항 명칭		입점경영체 및 상품품질 관리
요구사항 상세설명	정의	농사랑의 브랜드 가치제고를 위한 입점경영체 및 품질관리
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 농가 견적관리 (반기별, 년별 상품 공급가 체크)</li> <li>○ 농가 기본 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수확 시기별 농가 출하일정 체크 및 상세페이지 스펙 수정보완</li> <li>- 이벤트 요청 농가 가격 및 일정 조율</li> <li>- 농가별 특이사항 별도 관리(배송 출고일, 시간, 발주방법, 유통기한 및 제조일자 표시관리, 품질상태 등)</li> </ul> </li> <li>○ 우수 농산품 관리를 위한 각종 검사 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 진흥원이 수행하는 농약잔류검사 등 주기적으로 검사 진행시 지원</li> <li>- 검사 상품 기획 및 운영 등 업무 지원</li> </ul> </li> <li>○ 통신판매 표시제(품목별) 변경에 따른 반영 등</li> <li>○ 입점 처리 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 입점 농가와 거래개설 : 운영사는 입점이 확정된 농가와 거래계약을 체결하고 거래계약서를 보관 비치하며, 필요시 사본 제공</li> <li>- 입점대상 품목에 대한 상품설명서등 품질보증 입증서류 징구</li> <li>- 신규입점 농가 및 상품에 대한 입점기준 체계 확립</li> <li>- 입점 농가에 쇼핑몰 운영에 대한 지속적인 노하우 전수를 통한 전자상거래 역량 강화</li> <li>- 몰인몰 시스템 입점 유도를 통한 관리인력 노동 생산성 향상</li> </ul> </li> <li>○ 농가 입점 심사 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 입점 농가 신청서 관리 및 입점 관련 서류 보완 조치</li> <li>- 신청 농가 방문 심사 / 농사랑 수수료 설명</li> <li>- 심사 평가표 작성 입점 여부 분류 및 자료안내, 견적서 제공</li> </ul> </li> <li>○ 농가 상품 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규 등록 상품 검토 및 적용, 모니터링</li> <li>- 요청 농가 상품 등록 및 수정사항 처리</li> <li>- 상품의 인증내역, 원산지표기, 허의과대광고 표기 오류 등 등록 상품 상세정보 모니터링</li> </ul> </li> <li>○ 농사랑 입점 농가 계약 및 보고</li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-005
요구사항 명칭		택배 계약 관리
요구사항 상세설명	정의	안정적인 배송시스템 구축을 위한 우체국 다수지 계약 관리
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (우체국 택배)농가별 우체국 다수지 계약 진행</li> <li>○ 입점 농가별 우체국 계약 여부 파악</li> <li>○ 다수지 진행시 해당 농가와 우체국을 연계</li> <li>○ 모든 주문건 승인번호 관리</li> <li>○ 상품 주문 처리 및 기표지 출력 안내</li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-006
요구사항 명칭		매출 및 판촉비 정산관리
요구사항 상세설명	정의	농가 판매금 및 채널별 명확한 정산관리
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정보통신 및 세법 등 관련 법령에 준수한 명확한 정산업무 처리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주문·배송·정산·결제(카드, 계좌이체 등)관리, 견적서비스</li> <li>- 농사랑 전용 계좌를 통한 투명한 판매대금 관리</li> </ul> </li> <li>○ 정산 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 월 2회 농가 정산처리</li> <li>- 농가 단독몰 정산 시 PG 지급대행 처리 진행</li> <li>- 농가 단독몰외 채널 정산 시 용역사 자체 입금 처리 진행</li> <li>- 월 1회 우체국 계약택배비 정산처리</li> <li>- (세금)계산서 취합 세무처리 / 제휴몰의 수수료 세금계산서 처리</li> </ul> </li> <li>○ 판촉비 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매월 해당 채널별 판촉비 기획 및 운영, 청구, 보고</li> <li>- 해당 채널별(단독몰, 오픈마켓 등) 판촉비 예산 계획 수립</li> </ul> </li> <li>○ 부가세 발생시 정산 및 청구</li> <li>○ 낙전금액 월별 관리 및 보고</li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-007
요구사항 명칭		CS 및 게시물 관리
요구사항 상세설명	정의	고객 CS 및 농사랑 관련 게시물 통합관리
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 불만 처리 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구매 상품 불만 건 접수 &gt; 사후처리 &gt; 운영보고</li> <li>- 배송일 지연에 따른 농가 체크 후 안내</li> <li>- 고객 불만 건에 따른 처리방안 농가 대책 협의</li> </ul> </li> <li>○ 고객 게시판 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 게시판 문의건 접수</li> <li>- 문의건 신속 답변 처리</li> </ul> </li> <li>○ 공지사항 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 쇼핑몰 업무관련 고객 공지 (배송안내, 이벤트 당첨자 등)</li> </ul> </li> <li>○ 자유게시판 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객/운영자가 농특산물 관련 내용 게재</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-008
요구사항 명칭		농사랑 단독몰 운영 및 마케팅 업무
요구사항 상세설명	정의	농사랑 단독몰 운영, 관리 및 기획전 운영
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 쇼핑몰 운영 및 모니터링 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 쇼핑몰의 지속적인 모니터링을 통한 서비스 품질 관리 및 개선</li> <li>- 콘텐츠 관리, 오류, 기능유지 등을 위한 모니터링 운영</li> <li>- 고객 이용후기, 고객불만 접수·처리현황 및 품질미달업체 관리</li> </ul> </li> <li>○ 큐레이션 상품 노출 진행 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시즌별 고객에게 필요한 맞춤형 상품을 제공하여 노출</li> <li>- 이벤트에 따른 홍보 기획(메일링, 문자 발송)</li> </ul> </li> <li>○ 카테고리별 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 카테고리별 상품 진열 및 체크</li> <li>- 시기 및 계절에 따른 상품 노출위치 조정</li> <li>- 상품별 제주배송가능여부 처리</li> <li>- 상황별 카테고리 수정 보완</li> </ul> </li> <li>○ 일주일 특가 이벤트 진행 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주별 이벤트 상품 기획</li> <li>- 가격 협의 및 일정</li> <li>- 상품 스펙 추가 보완 및 등록</li> <li>- 이벤트에 따른 홍보 기획(메일링, 문자 발송)</li> </ul> </li> <li>○ 단독몰 홍보를 위한 홍보 채널과의 연계 마케팅</li> <li>○ 농사랑 서포터즈 운영(진홍원)에 따른 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관측상품 판매요청(진홍원)에 따른 페이지 제작</li> <li>- 관련 이벤트 운영시에 따른 페이지 제작 및 정산 지원 등</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-009
요구사항 명칭		오픈마켓 운영 및 마케팅 업무
요구사항 상세설명	정의	농사랑 연계 채널 오픈마켓과 관련된 통합적 업무 지원
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 오픈마켓(G마켓/옥션) 입점을 통한 판매 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농사랑 농수산물 판매확대</li> <li>- 농사랑 지자체관 노출 및 미니샵 관리</li> <li>- 상품 상세페이지 디자인 제작</li> <li>- 상품 제안 및 상품 등록 관리</li> <li>- 상품 QC(품질관리)</li> <li>- 매월 프로모션 진행</li> <li>- 고객문의, 게시판 처리 대응</li> <li>- 매출 보고</li> <li>- 관측비 청구</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-010
요구사항 명칭		제휴물 운영 및 마케팅 업무
요구사항 상세설명	정의	농사랑 연계 외부 쇼핑몰 채널 브랜드관과 관련된 통합적 업무 지원
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현재 범위 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농협a마켓, 네이버 쇼핑, 네이버 스토어팜, 카카오 톡스토어</li> <li>- 우체국 쇼핑몰(진흥원)</li> <li>- 외부 판매전 온라인 연계 판촉</li> </ul> </li> <li>○ 각 제휴물 브랜드관 개설 및 운영을 통한 판매 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농사랑 농수산물 판매확대</li> <li>- 농사랑 지자체관 배너 작업</li> <li>- 농사랑 브랜드 노출</li> <li>- 상품 상세페이지 디자인 제작</li> <li>- 상품 제안 및 상품 등록 관리</li> <li>- 오프라인 명절판매전(추석) 특별 기획전(온라인 연계) 기획 및 운영, 결과 보고</li> <li>- 상품 QC(품질관리)</li> <li>- 매월 프로모션 진행</li> <li>- 고객문의, 게시판 처리 대응</li> <li>- 매출 보고</li> <li>- 판촉비 청구 및 예산편성</li> </ul> </li> <li>○ 기타 콘텐츠 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제휴물 확대에 따른 농사랑 농수산물 판매확대 조치</li> <li>- 농사랑 경영체 및 산지상품 홍보</li> <li>- 상품 상세페이지 디자인 제작 조치</li> <li>- 상품 제안 및 상품 등록 관리</li> <li>- 상품 QC(품질관리)</li> <li>- 고객문의, 게시판 처리 대응</li> <li>- 프로모션 진행</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-011
요구사항 명칭		고객관리 서비스 강화
요구사항 상세설명	정의	고객관리 서비스 강화에 대한 사항
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제품평점, 가격, 판매량, 기간별, 업체별 분류를 통한 고객만족 강화 및 판매 활성화 방안 수립</li> <li>○ 고객의 제품별 이용후기 및 댓글을 관리하여 제품운영에 반영</li> <li>○ 상품 불만족사항 농가와의 연결처리</li> <li>○ 고객 불만 처리방안은 농가와 협의 후 처리</li> <li>○ 고객게시판의 질의응답 처리 (답변처리기한 2일)</li> <li>○ 상품문의 게시판의 질의응답 처리 (답변처리기한 3일)</li> <li>○ 상품별 고객품평에 대한 정기적 점검 및 조치</li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-012
요구사항 명칭		고객만족을 위한 고객센터 운영
요구사항 상세설명	정의	고객 콜센터 설치 및 운영에 대한 내용
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객의 일상적 문의 응대, 배송일 조회 등 고객 요구를 처리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 콜센터 운영</li> <li>- 전화응대 시간 : 월~금 09:00~17:00 토·일요일, 공휴일 휴무</li> <li>- 특별기간(ex.명절시즌) 맞춤형 고객센터 운영 방안 제시</li> </ul> </li> <li>○ 고객 콜 센터 운영 중 고객의 불만사항 등을 분석하여 불만요소를 진흥원에 보고하며 불만사항은 개선</li> <li>○ 상품 후기 대응 등</li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-013
요구사항 명칭		온라인 홍보 마케팅 운영 지원
요구사항 상세설명	정의	온라인 통합 마케팅 사업 업무 지원
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 쇼핑 채널별 맞춤형 온라인 마케팅 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 명절기획전, 월별기획전 등 상품 기획 및 홍보</li> </ul> </li> <li>○ SNS 활용마케팅 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농사랑 블로그 운영</li> <li>- 농사랑 페이스북 운영</li> <li>- 농사랑 트위터 운영</li> <li>- 농사랑 인스타그램</li> </ul> </li> <li>○ 포털사이트 키워드 광고 유지관리</li> <li>○ 각 채널별 마케팅 계획 별도 제안</li> <li>○ 진흥원과 협의 후 등록, 보고의 순으로 진행</li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-014
요구사항 명칭		프로모션기획 및 운영, 마케팅에 대한 분석 및 대안수립 및 진행
요구사항 상세설명	정의	프로모션 기획 및 전반적인 운영에 대한 분석을 통한 대안제시
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 농사랑 브랜드 홍보 및 마케팅 전략 수립</li> <li>○ 농사랑에 대한 관심 유도과 인식 개선을 통해 신뢰도 향상 및 추진 동력 확보, 충청남도 농식품의 우수성 전달</li> <li>○ 온/오프라인을 아우르는 IMC 개념의 홍보 전략 도출</li> <li>○ 유저환경에 맞춘 다양한 미디어를 활용한 마케팅(PC, 모바일 등)</li> <li>○ 온라인매체 및 공중파, 언론 등을 통한 다각적 마케팅</li> <li>○ 특색 있는 농특산물 판매 이벤트 실시</li> <li>○ 농사랑 오프라인 판매전(대기업연계 등) 내 온라인 이벤트 (매출 증대, 회원가입 및 SNS 이벤트 등) 운영</li> <li>○ 시즌이슈에 맞춘 기획전 기획 및 운영</li> <li>○ 타겟 마케팅 통한 맞춤형 이벤트 운영</li> <li>○ 진흥원과 협의 후 농가공지, 접수, 운영, 보고의 순으로 진행</li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-015
요구사항 명칭		소셜 채널 운영을 통한 마케팅 및 관리
요구사항 상세설명	정의	농사랑 단독몰 내 상품의 판매 촉진을 위한 소셜 채널 활용
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 단독몰 내의 판매촉진이 필요한 품목에 대하여 농사랑 소셜 채널을 적극 활용               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품목 범위 : 기획 품목, 매출 저조 품목, 제철 품목, 홍수 출하 품목, 컨텐츠 품목, 체험상품(신규) 등</li> <li>- 컨텐츠 품목 : 소농 판매 활성화 컨텐츠와 연계된 품목 등</li> <li>- 농사랑 소셜 채널의 범위 : OPS-013 참조</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호		OPS-016
요구사항 명칭		기타 요구사항
요구사항 상세설명	정의	기타 요구사항
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 입점 농가 및 상품의 균형있는 판매촉진 조치</li> <li>○ 용역기간 이후(2020년 3월) 모든 농사랑 관련 사항 인계 조치               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상 : 용역사가 운영기간 동안 습득한 「농사랑 운영 및 홍보 용역」 관련 모든 자료 및 계정, 계약 관련 사항</li> <li>- 조치사항 : 인수인계후 농사랑이 무결성으로 운영될 수 있도록 함</li> <li>- 범위 : 농사랑 단독몰 및 제휴몰</li> <li>- 하자보수 : 2020년 2월까지의 상품대금에 대한 정산 보고는 하자 보수 기간에 보고하도록 함</li> </ul> </li> <li>○ 「농사랑」 활성화와 관련한 입점농가의 요청에 상시 밀착 지원조치               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 범위 : 진흥원 담당자와의 협의에 의해 결정할 수 있음</li> </ul> </li> <li>○ 용역기업은 과업진행 내용에 대한 외부 전문가의 평가 또는 관련 전문가의 의견을 최대한 수렴해야 함</li> </ul>

## 2.3. 유지관리인력

요구사항 고유번호		MHR-001																
요구사항 명칭		유지관리인력 요구사항																
요구사항 상세설명	정의	안정적 서비스 운영을 위한 유지관리·시스템개선 투입인력과 그 인력의 자격요건, 업무																
	세부 내용	<div>○ 업무영역 및 특성에 맞는 인력 투입</div> <div>○ 용역 지정장소 내 4명 이상 상주 근무(PM 또는 운영담당 매니저 1인 필수)</div> <div>○ 용역사의 투입 인력은 시스템의 안정적 운영 및 유지관리에 적절한 인력수준(경력, 자격증 등)이어야 함</div> <table><tr><th>분야</th><th>주요 업무</th><th>기술 등급</th></tr><tr><td rowspan="2">PM 운영담당 매니저</td><td>사업 총괄, 시군 협업 및 상품개발</td><td>고급 기술자</td></tr><tr><td>신규업체 입점 추진, 입점업체 및 상품관리, 소비자 제품수요 관리 등</td><td>고급 이상</td></tr><tr><td>디자이너</td><td>행사 및 이벤트 팝업제작, 상품등록 및 이미지 작업, 쇼핑몰 리뉴얼 디자인 작업 등</td><td>중급 이상</td></tr><tr><td>제휴몰 및 주문&amp; 담당</td><td>상품(가격, 재고 등)관리, 주문관리, 배송관리, 정산관리 등</td><td>중급 이상</td></tr><tr><td>CS 및 정산 담당</td><td>고객 A/S 관리, 제품상담, 제품 주문관리, 쇼핑몰 사용 방법 안내 등 단독몰 및 협력몰 모니터링, 시스템 모니터링, 게시물관리, 키워드 모니터링 등 (※자료입력원급 불가)</td><td>중급 이상</td></tr></table> <div>○ 용역사는 본 사업을 수행할 추진 조직, 인력 구성 및 경력 사항과 인력투입계획 및 역할, 투입율을 제시하여야 하며 이 사업을 효율적으로 수행하기 위한 전문 조직 구성 및 운영 방안을 제시하여야 함</div> <div>※ 명절 단독 용역에 한하여 하도급 인력은 투입가능하나, 본 용역은 불허함</div> <div>○ 사업관리자(PM)는 반드시 주관사업자 소속으로 100% 투입 가능해야 하고, 투입 인력을 자사인력으로 구성하여야 하며 (적법한 파견근로자는 원 소속사를 명기하고 가능함), 채용예정 인력인 경우 별도로 이를 명기, 사업기간 시작일까지 채용을 완료하여야 하며, 채용이 완료되지 않은 경우 해당 인력에 대해 해당 기간만큼 운영비에서 삭감(사업비가 인력을 근거로 산출되므로 주의할 것)</div> <div>- 용역사 소속 외의 인력은 하도급으로 간주하며, 발주기관의 승인을 얻지 못할 경우에는 자사인력으로 대체하여야 함</div> <div>○ 담당자 부재 시 업무 중단 및 공백이 발생하지 않도록 반드시 백업체계를 유지하여야 함</div> <div>○ 진흥원으로 파견근무 요청될 수 있음.</div> <div>○ 분야별 전담인력은 본 사업 수행기간 동안 퇴직 등의 특별한 사정이 없는 한 변경할 수 없으며 변경이 필요한 경우 진흥원에 통보하고 등급에 맞는지 확인을 거쳐야 함. 또, 투입인력의 자질이 부족하여 발주기관에서 인력교체 요청 시에는 수행업체는 지체 없이 교체하여야 함(기술 등급과 동등하거나 그 이상의 인력)</div> <div>○ 투입인력은 사업 시작시점에 100% 투입을 원칙으로 하며, 원활한 업무 인수인계를 위해 사업 시작 이전에 필수 운영인력의 투입이 가능하도록 하여야 함</div>	분야	주요 업무	기술 등급	PM 운영담당 매니저	사업 총괄, 시군 협업 및 상품개발	고급 기술자	신규업체 입점 추진, 입점업체 및 상품관리, 소비자 제품수요 관리 등	고급 이상	디자이너	행사 및 이벤트 팝업제작, 상품등록 및 이미지 작업, 쇼핑몰 리뉴얼 디자인 작업 등	중급 이상	제휴몰 및 주문& 담당	상품(가격, 재고 등)관리, 주문관리, 배송관리, 정산관리 등	중급 이상	CS 및 정산 담당	고객 A/S 관리, 제품상담, 제품 주문관리, 쇼핑몰 사용 방법 안내 등 단독몰 및 협력몰 모니터링, 시스템 모니터링, 게시물관리, 키워드 모니터링 등 (※자료입력원급 불가)
분야	주요 업무	기술 등급																
PM 운영담당 매니저	사업 총괄, 시군 협업 및 상품개발	고급 기술자																
	신규업체 입점 추진, 입점업체 및 상품관리, 소비자 제품수요 관리 등	고급 이상																
디자이너	행사 및 이벤트 팝업제작, 상품등록 및 이미지 작업, 쇼핑몰 리뉴얼 디자인 작업 등	중급 이상																
제휴몰 및 주문& 담당	상품(가격, 재고 등)관리, 주문관리, 배송관리, 정산관리 등	중급 이상																
CS 및 정산 담당	고객 A/S 관리, 제품상담, 제품 주문관리, 쇼핑몰 사용 방법 안내 등 단독몰 및 협력몰 모니터링, 시스템 모니터링, 게시물관리, 키워드 모니터링 등 (※자료입력원급 불가)	중급 이상																

## 2.4. 보안요구사항

요구사항 고유번호		SER-001
요구사항 명칭		시스템 보안 정책
요구사항 상세설명	정의	시스템 보안 정책
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 충청남도경제진흥원은 사업결과물에 대해 아래 사항에 관한 보안성 평가를 실시할 수 있으며 제안사는 이에 따른 개선 조치 함               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 응용시스템에 대한 국가정보원 8대 취약점, OWASP TOP 10, 행정안전부 취약점 대응지침 등을 반영한 보안 취약점 점검</li> </ul> </li> <li>○ 본 사업과 관련하여 행정기관 정보시스템, 모바일서비스에 관한 정보통신 보안대책을 용역사내에 마련하여야 하며(제안서 평가시에는 제시), 쇼핑몰이 국가정보원 보안성 검토가 필요하다고 판단되어 조치가 요청된 사안에 대해 제안사는 권고사항 이행</li> <li>○ 웹 응용프로그램 개발 시 및 반영이 필요하여 조치시 주요 보안 취약점을 고려, Secure 코딩을 준수하여 프로그램을 개발 및 적용함</li> <li>○ 웹, 바이러스, 스파이웨어 등 악성S/W을 예방하고 탐지, 대응 조치 함(특히 소비자)</li> <li>○ 사업 수행 시 아래 정보통신 보안 관련 지침을 준수 (행정안전부)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소프트웨어 개발보안 가이드, 웹응용프로그램 개발보안 가이드</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호		SER-002
요구사항 명칭		개인정보보호 대책 및 관리
요구사항 상세설명	정의	개인정보보호 대책 및 관리
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인정보 수집, 이용 및 제공 시 아래 개인정보 보호대책을 검토하고 조치 함               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시스템에 주요 개인정보를 저장할 경우 암호화 및 접근제어 적용</li> <li>- 정보통신망을 통하여 개인정보를 송·수신하는 경우 통신 구간에 대한 암호화 적용한 정보관리 (신용거래 정보 및 개인정보 암호 필수)</li> <li>- 쇼핑몰 내 해킹 및 보안 취약점 차단을 위한 모니터링 및 조치                   <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 유지보수 업체 및 진흥원에 즉시 보고</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ 회원제 운영이 필요한 시스템은 등록회원의 개인정보보호를 위한 방안 마련 및 조치               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 게시판 및 게시물에 대한 개인정보 필터링 및 위반사항 조치</li> <li>- 용역사 농사랑 담당직원이 DB에 데이터를 저장하고 유통할 경우 개인정보와 민감정보 및 지식재산 정보 등의 필드는 반드시 암호/복호화 하여 사용</li> <li>- 사용자의 웹 브라우저와 웹 서버 사이에 소통되는 ID, 비밀번호 등 개인 정보의 암호화 처리</li> </ul> </li> <li>○ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률등에서는 개인정보를 분실, 도난, 유출, 제3자에게 제공하는 경우 각 규정에 따라 3년~10년의 징역 또는 3천만원~1억원 이하의 벌금에 처하고, 그 행위자뿐 아니라 사업자도 양벌규정을 명시하고 있음(용역 수행당시의 개인정보보호법 조치에 따라 변동)</li> </ul>

요구사항 상세설명	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이를 유념하여 용역사는 투입인력이 개인정보 업무에 철저를 기하도록 자체 교육을 반드시 실시함(용역수행 수 즉시)</li> <li>- 또한 용역사업자는 개인정보사업 수행 시 개인정보보호 관련 법령, 지침을 철저히 준수해야 함</li> <li>- 또한 제28조 기술적·관리적 조치 미이행으로 인한 개인정보의 누출에도 용역사의 책임이 있으므로 쇼핑몰 기술의 변화에 의한 보호조치가 미흡 할 경우 즉시 진흥원 및 유지보수 업체에 보고하여 조치가 되도록 함</li> </ul> <p>○ 개인정보보호에 관한법 제26조 및 동법 시행령 제28조에 따라 개인정보 처리업무 위탁시 의무 조치사항과 관련하여, 용역사는 계약체결 후 10일 내 ‘개인정보처리위탁 계약서’를 진흥원 사업 주관부서에 제출 함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농사랑 쇼핑몰 운영 관련 제3자에게 정보를 제공하게 될 경우 해당 제공자와 개인정보 위수탁 계약 관련 사항을 조치 함</li> <li>- 농사랑 쇼핑몰 사이트 내 개인정보 처리 관련 및 소비자의 권리(이용약관)은 항상 최신을 유지토록 조치 함</li> <li>- 월 1회이상 개인정보보호 실태 조사를 실시하고 조치하고 보고 함</li> </ul>
--------------	----------	--

요구사항	고유번호	SER-003
요구사항	명칭	관리적 보안대책 준수
요구사항 상세설명	정의	관리적 보안대책 준수
	세부 내용	<p>○ 용역사는 충청남도경제진흥원, 공공기관의 보안 관련 규정 및 국가·공공기관 발주 용역사업 보안관리 요령을 준수하여야 함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 쇼핑몰 운영 및 홍보관련 보안준수사항을 위반하여 발생하는 모든 민형사상 책임 및 그에 따른 유무형의 손해배상을 전적으로 책임져야 함</li> </ul> <p>○ 사업수행계획서 제출 시 사업 사업자 및 참여인력에 대한 보안서약서를 제출 함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 비밀유지 준수 의무 및 위반 시 처벌내용 등에 대한 보안 교육을 실시하여야 함</li> </ul> <p>○ 사업수행 과정 중 취득한 자료와 생산된 산출물에 대하여 아래와 같이 관리하여야 함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 산출물 등 사업 관련 자료는 인터넷 웹하드 등의 자료공유사이트 및 개인메일함에 저장 금지하며, 전자우편으로 수·발신 금지(불가피할 경우 발송 즉시 완전 삭제 처리)</li> <li>- 사업 관련 자료 및 문서는 자료 보관함에 별도 비치하고, 외부에 노출되지 않도록 책임자를 지정하여 보관·관리</li> <li>- 제공된 비공개자료는 즉시 반납 조치, 비인가자 또는 대외에 제공 또는 열람 금지</li> </ul> <p>○ 용역사업을 수행하는 사무실과 인원·장비에 대하여 아래와 같이 관리하여야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시건장치가 구비되고, 출입통제가 가능한 사무실 사용</li> <li>- 근무 인력 중 대표 1인을 사업업체 인력의 보안관리자로 지정하여 자체적인 보안관리 체계 마련</li> <li>- 허가받지 않은 외부저장매체 사용 및 자료 무단반출 여부 등 인원·장비를 대상으로 정기적 보안 점검 실시하고 법률적으로 문제가 없도록 조치 함</li> </ul>

요구사항 상세설명	세부 내용	<p>○ 사업 종료 후 발주기관으로부터 제공받은 자료·장비·문서 및 중간·최종산출물 등 사업 관련 제반자료를 전량 반납 및 폐기하여야 함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노트북 보조기억매체 등에 의해 전자적으로 기록된 자료도 데이터 완전삭제 도구 등을 활용하여 복구 불가능하도록 삭제 조치</li> <li>- 용역사업 관련자료 반납 및 삭제조치 후 복사본 등 관련 자료를 보유하고 있지 않다는 용역업체 대표명의 보안확약서를 작성 제출</li> <li>- 단, 농가 정산 자료의 경우 용역완료일로부터 5년간 보관 함</li> </ul> <p>○ 발주기관이 정한 누출금지 정보에 대한 유출이 확인될 경우 아래 법령에 의거 부정당업자 지정 및 제재조치를 받을 수 있음</p> <div data-bbox="510 752 1398 943" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">“지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령” 제92조 ②의 3의 나항</p> <p style="text-align: center;">: 「전자정부법」 제2조제13호에 따른 정보시스템의 구축 및 유지·보수 계약의 이행과정에서 알게 된 정보 중 누출</p> </div> <div data-bbox="510 943 1398 1724" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>&lt;누출금지 정보의 범위&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 충청남도 및 농사랑 관련 전산시스템의 내·외부 IP주소 현황</li> <li>② 세부 전산시스템 구성 현황 및 전산망 구성도</li> <li>③ 사용자(소비자)계정 및 패스워드 등 시스템 접근권한 정보</li> <li>④ 전산시스템 취약점분석 및 모의해킹 결과물</li> <li>⑤ 용역사업 결과물 및 프로그램 소스코드</li> <li>⑥ 국가용 및 농사랑 보안시스템 및 정보보호시스템 도입 현황</li> <li>⑦ 방화벽·IPS 등 정보보호제품의 설정정보 및 보안정책 정보</li> <li>⑧ 라우터·스위치 등 네트워크 장비 설정 정보</li> <li>⑨ ‘공공기관의 정보공개에 관한 법률’ 제9조 1항에 따른 비공개 대상 정보</li> <li>⑩ ‘개인정보 보호법’ 제2조1호의 개인정보</li> <li>⑪ 행정안전부 ‘정보통신 보안업무규정’의 대외비</li> <li>⑫ 정보시스템 운용 현황</li> <li>⑬ 기타 충청남도경제진흥원이 공개가 불가하다고 판단한 자료</li> <li>⑭ 기타 개인정보보호에 관련되어 공개가 불가하다고 판단한 자료</li> </ol> </div> <p>○ 농사랑 쇼핑몰 및 농사랑 제휴채널에서으 거래 정보중 신용정보의이용 및 보호에 관한 법률에 따라 보호되어야 하는 정보에 대해 유출을 금지하고 정보보호를 위한 취급자에 대한 교육 실시 및 이 결과를 진흥원에 통보하여야 함</p>
--------------	----------	--

## 2.5. 품질요구사항

요구사항 고유번호		QUR-001
요구사항 명칭		품질관리 요건
요구사항 상세설명	정의	품질관리 요건
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 농사랑 쇼핑몰 내 콘텐츠, 상품정보, 소비자 CS 자료, DM자료 등 브랜드 이미지에 관련된 모든 콘텐츠는 웹 기술표준을 적용하여 조치 함</li> <li>○ 농사랑 시스템 운영관련 개선 요구사항 발생시 개선방안을 제시하고 개발 및 개선이 될 경우 소비자의 만족을 위한 요구사항을 정의하여 진흥원에 전달함</li> <li>○ 쇼핑몰 운영 및 관리를 위해 외부 구매/조달을 위한 협력업체 관리 및 성과관리 방안 제시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 특히 관리자 모드에서의 기능 제안 포함</li> <li>- 유료 기능의 경우 진흥원 별도 예산 편성 조건임</li> </ul> </li> <li>○ 농사랑 쇼핑몰 콘텐츠의 지속적이고 효과적인 품질관리를 위한 품질전문조직의 구성하고 콘텐츠의 품질 향상 활동을 함</li> </ul>

요구사항 고유번호		QUR-002
요구사항 명칭		쇼핑몰 운영 지침 및 규정 준수 사항
요구사항 상세설명	정의	쇼핑몰 운영 지침 및 규정 준수 사항
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인정보보호법(행정안전부)</li> <li>○ 표준 개인정보 보호지침(행정안전부)</li> <li>○ 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(공정거래위원회)</li> <li>○ 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률(금융위원회)</li> <li>○ 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축운영지침(행정안전부)</li> <li>○ 전자정부서비스 호환성 준수 지침(행정안전부)</li> <li>○ 행정기관 등 웹사이트 운영 가이드라인(행정안전부)</li> <li>○ 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침(KWCAG) 2.1(방송통신위원회)</li> <li>○ 홈페이지 SW(웹) 개발보안가이드(행정안전부)</li> <li>○ 가사이버안전관리규정(국가정보원)</li> <li>○ 공공기관 홈페이지 개인정보, 노출방지 가이드라인(행정안전부)</li> <li>○ 모바일 전자정보 서비스 관리지침 및 가이드라인(행정안전부)</li> <li>○ 인터넷 저작권 정책 및 저작권법(문화체육관광부)</li> <li>※ 기타 공공기관의 관련지침 등 가이드라인을 준수하고, 사업기간 내 지침이 변경되거나 새 표준(지침)이 시행될 경우 변경된 새 지침을 적용하여야 함</li> </ul>

요구사항 고유번호		QUR-003
요구사항 명칭		허위 과장광고 및 표시제 관리
요구사항 상세설명	정의	쇼핑몰 내에서 취급되는 전 상품 홍보에 대한 허위 과장광고 및 표시제 법률 준수
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 허위 과장광고 법률에 따른 제품별 홍보 문구 및 자료등의 조치</li> <li>○ 양곡 표시제 및 주세법 관련등 모든 통신판매 품목의 표시 준수사항 모니터링 및 조치</li> </ul>

## 2.6. 제약사항

요구사항 고유번호		COR-001
요구사항 명칭		사업수행 일반사항
요구사항 상세설명	정의	사업수행 일반사항
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 필수 제시사항 : 기본지표 및 보조지표 달성을 위한 마케팅 전략 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본 지표 : 매출액, 입점경영 수, 회원수, 매출</li> <li>- 보조 지표 : 매출 발생 경영체 비율(60%)</li> </ul> </li> <li>○ 용역사는 농사랑 운영에 필요한 제반환경을 반드시 제공하여야 하며, 비용이 수반되는 경우는 협의를 통해 결정 가능함.</li> <li>○ 용역사는 계약에서부터 사업종료까지 필요한 지원 환경을 상시 운영하여야 하며, 그 계획이 제안서상에 반드시 표시되어야 함.</li> <li>○ 농사랑 활성화를 위한 모든 사항에 대해 제안 가능함.</li> <li>○ 용역사는 과업지시를 수행할 수 없거나 그 방법을 변경하는 경우에는 반드시 충청남도경제진흥원과 협의해야 함.</li> <li>○ <u>(필수) 착수후에는 반드시 아래의 사항을 사전 보고해야 함</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농사랑 전용 통장(단독물, 제휴물), 착수계, 참여인력계</li> <li>- 이전 용역사와의 인수인계 관련 서류(동일 용역사의 경우 생략)</li> <li>- 이전 용역사와의 인수인계 관련 서류</li> </ul> </li> <li>○ (필수) 사업 관련 통장은 사전 신고된 통장을 사용하며, 제휴물 관리를 위한 추가 및 변경을 할 경우 사전 승인을 득하여야 함.</li> <li>○ (필수) 농사랑 제휴물 취급 수수료는 사전 협의되어야 함</li> <li>○ 과업의 진도보고는 필요하다고 인정될 경우 하여야 하며, 각 단계별 업무가 완료되기 전에 보고해야함.</li> <li>○ 용역사는 본 과업지시서에 명시되지 않은 사항이라도 필요하다고 인정되는 중요사항은 필요한 서류를 작성 제출하여 충청남도경제진흥원과 협의 결정하여야 하고, 충청남도경제진흥원이 별도 필요하다고 인정하는 추가 과업지시 및 기타 사항에 대한 지시를 따라야 하며, 이에 따른 소요비용은 협의하여 결정함.</li> </ul>

요구사항 고유번호		COR-001
요구사항 명칭		사업수행 일반사항
요구사항 상세설명	정의	사업수행 일반사항
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 용역사는 최종 납품 전 검수를 거쳐야 하며, 검수 결과 변경사항 발생 시 수급인은 반드시 충청남도경제진흥원의 요구사항을 수용 함</li> <li>○ 용역사는 모든 과업은 해당분야 전문가가 수행하고, 인쇄물 등 성과품 납품 시 제작자의 서명날인이 있어야 하며, 충청남도경제진흥원은 수급인의 대리인이나 수급인의 고용인이 과업수행에 부적당하다고 판단될 경우에는 즉시 그의 교체를 요구할 수 있음.</li> <li>○ 용역사는 용역수행 과정상 발생될 수 있는 각종 사고 및 문제에 대한 책임은 전적으로 수급인에게 있음.</li> <li>○ 용역사는 본 과업 용역에 있어 저작권, 특허권, 초상권 등 타인의 권리를 사용할 경우 수급인이 그 권리에 대한 일체의 책임의 의무가 있음</li> <li>○ 용역사는 계획의 불완전 및 제작자 착오, 성과품의 하자로 인하여 충청남도경제진흥원에 피해가 있을 때 또는 용역기업으로서의 의무와 필요한 조치를 이행하지 아니하였으므로 발생하는 민·형사상의 모든 책임은 용역사에게 있음.</li> <li>○ 본 사업의 원활한 수행을 위하여 필요한 작업(개발)장소는 상호 협의하여 결정 함(단 진흥원과 협의하여 진흥원내 1명 근무는 협의조정 가능 함)</li> <li>○ 본 사업의 성공적인 수행을 위해 하도급은 불가능함 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단, 본 용역이외 추가적인 과업이 추가될 경우 하도급이 가능하며 용역사는 해당 사항 발생 10일 이내에 충청남도 경제진흥원에게 하도급 승인요청을 해야 함</li> </ul> </li> <li>○ 용역사는 최종 납품 전 검수를 거쳐야 하며, 검수 결과 변경사항 발생 시 반드시 충청남도경제진흥원의 요구사항 수용함</li> <li>○ 용역사는 모든 과업은 해당분야 전문가가 수행하고, 인쇄물 등 성과품 납품 시 제작자의 서명날인이 있어야 하며, 충청남도경제진흥원은 용역사의 대리인이나 용역사의 고용인이 과업수행에 부적당하다고 판단될 경우에는 즉시 그의 교체를 요구할 수 있음.</li> <li>○ 용역사의 용역수행 과정상 발생될 수 있는 각종 사고 및 문제에 대한 책임은 전적으로 용역사에게 있음.</li> <li>○ 용역사는 본 과업 용역에 있어 저작권, 특허권, 초상권 등 타인의 권리를 사용할 경우 용역사가 그 권리에 대한 일체의 책임이 있음</li> </ul>

요구사항 고유번호		COR-002
요구사항 명칭		계약의 변경 및 해지
요구사항 상세설명	정의	계약의 변경 및 해지
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 농사량의 전반적인 운영이 충청남도경제진흥원의 목적 및 방향과 현저히 상이 하거나 수준미달 및 운영과실로 인하여 관리기관의 5회 이상의 시정 지시를 받는 경우는 계약을 해지할 수 있음</li> <li>○ 계약자의 합당한 요구에 대하여 관리기관이 동의할 경우 계약상의 요구조건을 변경할 수 있으나 계약자의 요구조건이 부당하다고 판단하여 거절할 수 있으며 이에 대해서 계약자는 이의를 제기할 수 없음</li> <li>○ 본 계약에 관한 분쟁이 발생하여 관리기관과 계약자가 협의를 통해 문제해결이 안되어 부득이 소송을 할 경우 충청남도의 관할법원으로 함</li> <li>○ 충청남도경제진흥원과 사업자간 협의하여 계약내용을 변경할 수 있음.</li> </ul>

요구사항 고유번호		COR-003
요구사항 명칭		책임의 한계
요구사항 상세설명	정의	책임의 한계
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본 사업수행지침 및 일반제안사항에 관하여 이견이 발생하였을 경우 또는 계약상에 정하지 아니한 사항에 대하여는 쌍방의 협의에 의해 결정</li> <li>○ 계약서에 명시되지 않은 사항일지라도 본 용역 진행상 필요하다고 판단하여 발주자가 추가지원 요구 시 지원하여야 함</li> </ul>

요구사항 고유번호		COR-004
요구사항 명칭		지체상금
요구사항 상세설명	정의	지체상금 적용
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 용역사는 충청남도경제진흥원과 협의된 일정으로 사업을 진행해야 하며, 기간 내 사업이 완료되지 않은 경우 지체상금을 적용 함.</li> <li>○ 지체상금률은 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제90조(지연배상금) 및 동법 시행규칙75조(지연배상금률)에 따름.</li> </ul>

요구사항 고유번호		COR-005
요구사항 명칭		기타요건
요구사항 상세설명	정의	기타요건
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본 용역을 추진함에 있어 모든 기본 원칙은 제안서, 계약서 및 과업지시서를 따름</li> <li>○ 본 용역은 발주자가 지명하는 감독관의 지시·감독하에 수행 함.</li> <li>○ 과업지시서에 명시되지 않은 요구사항이 발생할 경우, 그 요구 내용이 운영목적과 기능수행을 위해 필요한 때에는 무상으로 지원할 수 있음.</li> <li>○ 수주자는 계약일로 부터 10일 이내에 착수계(운영계획서 및 각 채널 관리 통장 등)를 작성하여 발주자의 승인을 받은 후 과업을 수행하며, 운영계획과 홍보계획은 계약 후 30일 이내 제출하며, 향후 진행 시 필요에 따라 협의에 의해 변경이 가능함.</li> <li>○ 기타 아래와 같은 사항에 대하여는 발주자와 수주자가 협의 하고 감독관의 지시에 따름. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 과업지시서에 명시된 과업 내용 및 범위를 변경 하여야 할 사항</li> <li>- 수주자의 단독 결정이 곤란한 사항</li> <li>- 본 과업지시서나 계약서 및 제안서에 포함되지 아니한 사항</li> </ul> </li> <li>○ 본 용역의 성공적인 수행을 위해 용역사는 충청남도경제진흥원에서 요구하는 작업지시에 대하여 충실히 따라야 함. 단, 충청남도경제진흥원이 판단하였을 때 추가비용을 요하는 등 문제점이 있을 경우 충청남도경제진흥원과 협의하여 결정하고 상호 이견이 있을 때에는 사업의 목적에 부합되는 범위 내에서 충청남도경제진흥원의 요구 및 해석에 따라 수행해야 함.</li> <li>○ 제안사는 사업목적을 효과적으로 달성하기 위하여 사업내용 이외의 사항을 추가 제안할 수 있음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사용자에게 유용하고 도움이 되는 콘텐츠 및 서비스</li> <li>- 사이트 활성화 및 방문자수 증가를 위한 콘텐츠 및 서비스 등</li> </ul> </li> <li>○ 충청남도경제진흥원은 계약내용 전부에 대하여 권리행사를 할 수 있으며 사업수행자는 이에 대하여 전적으로 동의해야 함</li> </ul>

## 2.7. 프로젝트 관리요구사항

요구사항 고유번호		PMR-001
요구사항 명칭		프로젝트 관리
요구사항 상세설명	정의	프로젝트 관리
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대상 시스템은 정상상태(점검기간제외)에서 1일 24시간, 365일 상시 운영 가용성을 보장하여야 함</li> <li>○ 참여인력은 상주를 원칙으로 하며, 이에 필요한 장소 등에 대해 협의 함</li> </ul>

요구사항 고유번호		PMR-002
요구사항 명칭		검수
요구사항 상세설명	정의	검수 및 재검수 사항
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 검수의 통지, 기한, 시정조치, 재검수 등에 대한 사항은 용역계약 일반조건에서 정한 바에 따름</li> <li>○ 사업자가 제출한 ‘기술적용계획표’ 및 ‘기술적용결과표’의 준수 여부를 확인하여 미비한 사항이 있는 경우 재검수를 실시 함</li> </ul>

요구사항 고유번호		PMR-003
요구사항 명칭		업무보고 및 소유권
요구사항 상세설명	정의	업무보고 및 소유권
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보고사항 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 착수보고 : 과제수행 방향 및 방법, 세부수행계획표, 관리통장 등 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 이전 용역의 계속 운영 및 명절 용역의 경우 생략할 수 있음</li> <li>※ 다만, 이전 용역시 착수에 따른 서류 미제출의 경우에는 제출 함</li> </ul> </li> <li>- 중간보고 : 용역 과제 진행 상황 및 중간결과 보고</li> <li>- 정산보고 : 월별 / 입점경영체별 정산보고 (월1회)</li> <li>- 결산보고 : 하반기 결산보고 (년1회)</li> </ul> </li> <li>○ 보고회 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업 진척사항 관리 및 확인을 위하여 충청남도경제진흥원은 사업 수행자에게 관련 보고를 요구할 수 있으며, 사업수행자는 이를 성실히 이행하여야 함</li> <li>- 보고회시 도출된 문제점은 즉시 수정·보완하여야 한다.</li> <li>- 각종 보고회 개최 등에 필요한 경비는 사업수행자 부담으로 함.</li> <li>- 보고회 일정은 충청남도경제진흥원과 협의하여 결정 함</li> </ul> </li> <li>○ 전체, 농가, 카테고리별 등 주요 지표에 따른 매출관리 및 보고</li> <li>○ 용역수행과 관련한 모든 산출물의 소유권은 충청남도경제진흥원에 속하며, 저작권에 대한 권리는 공동으로 소유 (세부사항 협의)</li> </ul>

요구사항 고유번호		PMR-004
요구사항 명칭		인수인계관리
요구사항 상세설명	정의	인수인계관리
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업수행업체로 선정 시 기존 운영 업체와의 원활한 업무 인수를 위한 구체적인 업무인수 수행 방안을 제시하여야 함. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인수에 따른 소요 일정은 용역기간에 산입하지 아니함</li> <li>- 단, 용역 시작일에 정상적인 운영이 반드시 되어야 함</li> </ul> </li> <li>○ 2020년 용역 기간의 종료일(2021.12.31.)을 감안, 용역 시행 일자에 택배 발송, 농가 정산에 차질이 발생하지 않도록 선정 후 계약 추진과 함께 운영에 차질이 발생치 않도록 인수/인계를 차질 없이 진행 함 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농가 정산의 명확화를 위하여 계약기간 만료일까지의 주문건은 하자 보수 기간을 활용하여 정산을 책임지도록 함</li> </ul> </li> <li>○ 기술적 연계 기관(택배, PG, 제휴물 등)과의 신속한 실무 협의를 통하여 과업 시작 전 쇼핑몰 관련 컨설팅을 완료하여 연속적인 운영지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- PG社, 신용평가社, 택배社, 서버 IDC社, 제휴물 등</li> </ul> </li> <li>○ 인수 사항 발생 시 품질 유지 방안을 제시하여야 하며, 사업 수행 중 인력 교체 시는 인수자가 정상적으로 업무를 수행할 수 있도록 발주기관의 승인을 받아 15일 이상의 인수인계를 수행 함</li> <li>○ 안정적 운영 추구 및 신속하고 정확한 인수를 위하여 사업 기간 내 수행 업무에 대한 문서화 등 인수방안 제시하고 조치함</li> <li>○ 인수 인계시 운영 공백이 발생하지 않도록 하기 위해, 사업 종료 전 1개월부터 차년(또는 차기) 사업자와 공동 운영 및 업무 인수인계를 수행할 수 있음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 만일 1개월 전 차기 용역사가 선정되지 않았을 경우 인수 인계서를 문서화하고 기술적 연계 기관 및 농사랑 운영 계좌를 별도 구분 하여 관리하여 용역종료 후 구분이 가능하도록 조치 함</li> </ul> </li> </ul>

요구사항 고유번호		PMR-005
요구사항 명칭		기타 프로젝트 관련 안내
요구사항 상세설명	정의	기타 프로젝트 관련 안내
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 입점 절차 : 입점 신청서 및 자체 평가표 작성(입점 희망 농가 및 업체) → 객관성 검토 및 현장평가(운영용역사, 진흥원 등), 입점 승인 → 상세페이지 제작 및 업로드(운영용역사)(평균 15일 내외 소요)</li> <li>○ 주문 처리 절차 : 주문 및 결제(소비자) → 배송 정보 입력(전수, 운영용역사) → 배송(입점 농가)</li> <li>○ 택배 관련 절차 : 배송 정보 입력(운영 용역사, 익일 오전 10시) → 지역 총괄국(체신청) 수거 및 배송</li> <li>○ 정산 관련 절차 (정산주기 : 15일(월 2회)) : 정산 정보 송신(pg社) → 입점 농가별 정산 금액 송신(운영용역社) → 사업자 등록 농가(업체) 정산(pg社) 및 비등록 사업자 정산 대금 입금(pg社 → 운영용역社) → 비등록 사업자 정산(운영용역社)</li> </ul>

## 2.8. 테스트 요구사항

요구사항 고유번호		TER-001
요구사항 명칭		성능테스트
요구사항 상세설명	정의	업무별 테스트 결과에 의해 발생하는 결함에 대한 관리 방안
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시스템 개선 안정화 및 품질 요건 충족을 위한 지속적인 테스트 실시</li> <li>○ 테스트 방안은 다음과 같은 세부적인 사항을 포함하여야 함, <ul style="list-style-type: none"> <li>- 본 사업기간 동안 각각의 테스트 실시 후 테스트 결과를 기록하고, 테스트 결과를 모니터링하여 결함 발견 시 결함이 해소될 때까지 테스트를 지속적으로 실시해야 하며, 이 때 결과에 대한 이력 관리</li> <li>- 발생 가능한 상황에 대해서 시나리오를 작성하여, 업무에 적합한 테스트 데이터(오류 데이터 포함)를 입력, 체계적이고 효율적으로 실시</li> <li>- 시스템테스트는 실운영환경에서 테스트를 수행하여야 하며, 수행 시 요구되는 성능요건 충족</li> <li>- 테스트 수행 결과를 기록하여 사용자 승인(인수) 테스트에 활용하도록 주관기관에 제출하여야 함.</li> </ul> </li> <li>○ 테스트 결과의 모니터링 및 테스트 결과를 계속적으로 반영(에러조치확인, 에러만이 아닌 불편사항 및 개선사항에 대해서까지 보완)하여 요구사항이 모두 충족되는 시스템이 되도록 하여야 함</li> </ul>

요구사항 고유번호		TER-002
요구사항 명칭		결함관리
요구사항 상세설명	정의	상품 링크 및 주문관리 테스트 결과에 의해 발생하는 결함에 대한 관리 방안
	세부 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상시적으로 통합시험 등 테스트 결과 발생하는 결함에 대해 문서화하여 관리</li> <li>○ 발생 결함에 대한 조치계획(조치일정, 조치담당자 등)을 수립하여 처리</li> </ul>

### Ⅲ

## 과업의 수행

### 1. 일반사항

○ 기본적인 내용은 Ⅱ. 과업 세부 내용이 우선한다.

○ 추진일정 관리

- “계약상대자”는 “발주기관”이 제시하는 일정을 충분히 반영하여 프로젝트의 전체 일정 및 단계별 세부 일정을 제시해야 한다.
- “계약상대자”는 최종결과보고서(IV. 성과물 참조)를 “발주기관”에 제출해야 한다.
- 그 외 과업지시서에 규정되지 아니한 일반사항에 대해서는 “발주기관”, “계약상대자”가 협의하여 결정한다.
- “계약상대자”는 본 과업을 위하여 수집된 자료를 “발주기관”과 본 용역사업의 지원기업에게 사전 사용 승인을 받도록 한다.

○ 수행조직 관리

- “계약상대자”는 수행조직 구성내역을 제시해야 한다.
- “계약상대자”는 참여인력의 이력을 상세히 기술해야 한다.
- “계약상대자”는 단계별 인원 투입 계획을 상세히 기술해야 한다.
- “본 프로젝트의 PM 및 전담 인력”은 프로젝트 수행기간 동안 “발주기관”이 인정하는 특별한 사정이 없는 한 변경할 수 없다.
- “본 프로젝트 PM 및 전담 인력”은 사업수행을 총괄책임 운영하는 사업수행 기관 소속인력으로 배치되어야 한다.
- 과제의 범위 및 내용은 “발주기관”과 “계약상대자”가 서로 협의하여 조정할 수 있다.

○ 고객센터 운영

- 고객센터는 평일 주 5일(월~금) 운영을 원칙으로 한다.
- 운영시간은 오전 9시부터 오후 5시까지를 원칙으로 한다.

○ 용역비용의 청구 및 지불

- '을'은 용역을 완성한 후 검사에 합격한 때에는 소정의 절차에 따라 대가 지급을 청구할 수 있다.

- 청구를 받은 때에는 그 청구를 받은 날로부터 14일 이내에 그 대가를 지급한다. 이 경우 계약당사자와의 합의에 의하여 20일을 초과하지 아니하는 범위 안에서 대가의 지급기간을 연장할 수 있는 특약을 정할 수 있다.
- 규정에 의한 검사기간이 경과된 경우에는 그 경과된 기간을 제2항의 기간에서 공제하며 천재지변 등 불가항력적인 사유로 인하여 대가를 지급할 수 없게 된 경우에는 당해 사유가 존속되는 기간과 당해 사유가 소멸된 날로부터 3일까지는 대가의 지급을 연장할 수 있다.
- '을'은 용역을 완성하였을 때에는 그 사실을 서면으로 '갑'에게 통지하고 필요한 검사를 받아야 한다. 검사를 한 후 '을'의 청구를 받은 날로부터 14일 이내에 지급하여야 한다.

## 2. 비밀 및 보완

- 본 과업을 수행하면서 전체 또는 일부를 과업 외의 다른 어떤 목적으로도 사용하여서는 안 되며, 계약의 종료이후 즉시 명의 이전을 하도록 한다.
- “계약상대자”는 “발주기관”과 본 용역사업 지원기업의 보안 요청을 준수할 것을 동의하여야 하며, 각종 데이터에의 접근에 대한 엄격한 통제와 계약의 이행과정에서 취득한 각종 정보의 기밀 유지를 해야 한다.
- 본 과업을 수행하면서 “계약상대자”가 획득한 “발주기관” 및 본 용역사업의 지원기업에 대한 정보는 “발주기관” 및 본 용역사업의 지원기업의 서면에 의한 승인 없이는 타인에 누설하여서는 안 된다.
- 과업수행 종료 후, “계약상대자”는 “발주기관”과 본 용역사업의 지원기업이 제공한 데이터를 “발주기관”과 본 용역사업의 지원기업에게 반납해야 하며, “계약상대자”는 은닉 또는 타인에게 유출해서는 안 된다. 이 경우 “계약상대자”는 이에 따른 결과에 대한 책임을 져야 한다.
- 본 과업 수행과정에서 생산된 각종 보고서, 분석 자료 등의 모든 성과물에 대한 권리는 “발주기관”과 지원기업에 있다.

### 3. 사업수행 시 유의사항

#### ○ 계약내용의 변경

- “계약상대자”의 대표자는 계약내용을 변경하고자 할 경우, 변경되는 계약 내용을 “발주기관”에 제출, 승인을 득하여야 하며 특별한 사유가 없는 한 최소 과업종료 30일 전까지 변경승인 요청을 하여야 함

#### ○ 계약의 해제 또는 해지

- “발주기관”은 다음에 해당하는 사유가 발생하였을 때 계약을 해제 또는 해지할 수 있다.
- 행사 전체가 취소된 경우
  - “계약상대자”에게 중대한 사유가 발생하여 본 사업의 계속 수행이 불가능한 경우
  - “계약상대자”가 정해진 기일 내에 사업을 완성할 수 없는 경우
  - “계약상대자”가 계약 내용을 위반하여 계약의 이행이 불가능한 경우
  - “계약상대자”가 입찰참가신청서류를 허위로 작성한 사실이 확인된 경우
- 상기 계약해지 사유가 계약대상자의 과실없이 발생한 경우 발주 기관은 계약상대자가 이미 수행한 과업 부분에 대하여 용역대가를 지급하여야 한다.

## IV 성과물의 제출

### 1. 착수보고

#### ○ 사업착수 수행계획서 : 계약 후 4주 이내 제출

- ※ 본 사업에 대한 세부 추진계획 및 일정 등
- ※ (용역사 변경의 경우) 이전 용역사와의 인수인계 관련 서류 일체

#### ○ PG社 및 쇼핑몰 운영 관련 : 농사랑 운영 몰 계약사와 별도 계약하여 계약확정 일로부터 3일 이내 운영에 무리가 없도록 조치함

### 2. 중간보고

#### ○ 제휴몰 입점 지원관련 개별 계약 현황 및 증빙

- ※ 제휴몰 계약서 : 농사랑 브랜드관으로 입점 및 개설된 전 채널

### 3. 완료보고

- 결과보고서(통장거래내역 포함) : 5부, 사업종류 후 10일 이내
- 정산보고서 : 농가별 작성된 월별 보고서(월별 별책) 3부
- 마케팅 및 홍보 콘텐츠 자료 저장 매체 : 1식
  - ※ 용역보고서는 한글(HWP) 또는 PPT 파일 등 “발주기관”이 지정한 형식 으로 작성 제출
  - ※ 과업산출물 수량은 “발주기관”이 지정한 기본 수량을 기준으로 하되, 필요한 경우 “계약상대자”와 협의하여 추가 제출

### 4. 기타 보고

- 정기회의 : 격주(진흥원 기획회의), 월간(道 실무협의회)
- 기타 보고
  - 주간보고 : 입점관리시스템
  - 문제발생 및 주요 이슈사항 : 즉시, 서면 또는 이메일
  - 이 외의 경우 사안에 따라 협의. 끝.