



충청남도 온라인 농특산 쇼핑몰 농사랑

2021년 농사랑 온라인 쇼핑몰 운영 및 홍보용역 과업지시서

2021. 2



충청남도경제진흥원  
ChungCheongNam-Do Economic Promotion Agency

## □ 과업개요

### ○ 사업목적

- 충청남도 농·특산물 전자상거래 시장에서의 브랜드 가치 제고
- 농사랑 쇼핑몰의 원활한 운영 및 홍보를 통한 매출 입점 경영체 소득 증대

### ○ 용역명 : 2021년 농사랑 온라인 쇼핑몰 운영 및 홍보 용역

### ○ 용역기간 : 2021. 4. 01. ~ 2021. 12. 31.까지(9개월)

※ 하자보수이행보증 : 9개월(상품대금 정산 및 입력 데이터 내역)

### ○ 용역비 : 금120,420,000원(금일억이천사십이만원) 내외 ※ VAT 포함

※ 용역비: 2021년 농사랑 사업비 확보 상황 및 도 정책 방향, 협의에 따라 변경될 수 있음

※ 용역비(운영비)는 월별 정산 및 판촉결과 보고 후 월단위 청구

※ 판촉비용 진흥원 별도 집행(先 계획 및 청구에 의해 지급)

### ○ 용역범위

#### - 「농사랑」 운영 및 시스템관리(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(월2회), CS (※2020년 10월 기준 입점농가 : 816)

- 「농사랑」 판매 활성화 기획전 운영
- 「농사랑」 브랜드 홍보 및 이를 위한 홍보전 운영
- 「농사랑」 제휴몰 관리 및 운영

※ 세부사항은 ‘[2] 제안요청 내용’에 따름

### ○ 운영인력 : 최소 4인 이상(디자인 및 퍼블리셔, MD, 회계 등)

### ○ 계약특수조건

- 통신판매업 신고필한 업체
- 농가 판매대금 보호를 위한 질권설정
- 디자인 라이선스 계약 완료 된 업체(권소시업 가능)

※ 2014~2020년 디자인 된 상세페이지에 대한 이미지 라이선스 계약이 필요할 수 있음(용역사 부담)

| 과업구분   |                      | 내용   |
|--------|----------------------|--|
| 통합적 운영 | 성과척도                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본지표 : 매출액(단독몰+제휴채널) (연간지표)</li> <li>- 단독몰 매출액 : 20억 이상</li> <li>- 신규회원 증가수 : : 13,000명 이상</li> <li>- 3천만원 이상 매출 발생 농가 : 90개</li> </ul>   |
|        | 운영 수수료<br>(선택)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단독몰 : 위탁사 수취 수수료 없음</li> <li>- 제휴몰 : 4% 이내(각 농가별 계약에 따름)</li> </ul>   |
|        | 마케팅 및 홍보<br>컨텐츠      | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 저작권법, 허위과장광고, 원산지관리법 등 관계법령에 위배되지 않는 콘텐츠 관리</li> <li>② 상품성 및 판매촉진을 위한 홍보물 제작 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 예시)오프라인 기획전과 연계한 브로슈어 제작 등</li> </ul> </li> <li>③ 판매촉진을 위한 소비자(개인 및 단체) 대상 DM</li> <li>④ 농사랑 성과달성을 위한 다양한 기획전 운영</li> <li>- 회원확보, 이벤트 운영</li> <li>- 명절판매전 및 오프라인 판매전 연계 온라인 지원 등 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 예시) 농사랑 시군의 날, 비매출 농가 기획전, 고객 수요 및 시즌에 맞춘 맞춤형 기획전 운영 등</li> </ul> </li> </ul> |
|        | 농가관리                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 상품 발굴 및 농가컨설팅 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예시) 견적서 관리, 경영체 문서 관리, 공급자 관리, 인증서 관리 등</li> </ul> </li> <li>② 주문 상품 발주 및 배송처리(배송정보 입력 포함)</li> <li>③ 디자인 제작지원(상세페이지)</li> <li>- 신규입점 1식, 필요 시 기존입점 리뉴얼 1식 등</li> </ul>  |
|        | 콜센터 운영               | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 고객만족 콜센터 운영</li> <li>- 농가 및 소비자 CS응대</li> <li>- 각 CS건은 문서화하며, 주요 CS의 경우 즉각 보고</li> </ul>  |
|        | 제휴몰 브랜드관<br>운영 및 마케팅 | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 각 제휴몰 채널별 수수료 협의 및 운영</li> <li>② 온라인 제휴몰 브랜드관 운영 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 채널별 주문관리</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> </ul> </li> </ul> </li> </ul>   |

|    |                 |   |
|----|-----------------|---|
|    | 정산업무            | ① 단독몰 및 제휴채널 농가관리/ 매월 2회 농가 정산<br>② 농가별 기획전 매출관리<br>- 농가별, 분기별, 시계열별 매출현황 및 추이변화 분석 등 실적 및 통계관리<br>③ 관련 데이터 무결성 확보 및 체계적인 관리  |
|    | 공급망관리자 페이지 유지관리 | ① 공급망관리자페이지 내 지표관련 입력<br>- 예시) 시계열 관리 : 매출액 - 월별, 경영체별, 채널별, 품목별, 디자인 콘텐츠 관리, 회원수, 품목수, CS현황 등  |
| 보안 | 보안 및 데이터관리      | ① 농사랑 쇼핑몰의 안정적 운영<br>② 백업 및 시스템 유지보수<br>▶ 신용거래 데이터<br>▶ 농사랑 몰 및 제휴채널 신용거래 데이터<br>▶ 농사랑 몰 회원 및 상품 정보 데이터<br>③ 고객 데이터의 안정적 관리 및 유출방지<br>④ 공공 규정 및 법률에 근거한 최신 쇼핑몰 보안정책의 반영 |
| 홍보 | SNS마케팅          | ① 농사랑 공식 소셜 채널 운영<br>- 예시) 블로그, 트위터, 페이스북, 카카오프러스친구, 인스타그램 등<br>※ 과업포함 : 소셜 채널 내 콘텐츠 제작 비용<br>※ 과업불포함 : 배포비용<br>② 고객 주도형 콘텐츠 생성 활성화 유도<br>③ 지속적인 쌍방향 커뮤니케이션 수행          |
|    | 기타 이벤트 기획       | ① 특색 있는 농특산물 판매 이벤트 기획 및 운영<br>② 기타 다양한 홍보를 통한 지속적인 소비자 관심 유도   |
| 기타 | 인수인계 (용역사 변경시)  | ① 용역사 변경에 따른 데이터 및 계정 이전<br>▶ 농사랑 쇼핑몰 운영에 따른 개설 모든 계정<br>② 착수일에 쇼핑몰 운영 및 기획전 운영, 수발주, 정산등의 원활한 운영   |
|    | 농가 판매대금 보호      | ① 농가 판매대금 보호 위한 질권설정 <sup>1)</sup><br>▶ 질권자 : (재)충남경제진흥원<br>▶ 질권설정자 : 2021 농사랑 쇼핑몰 용역사<br>▶ 설정금액 : 금50,000천원 내외<br>▶ 설정기간 : 설정일로부터 ~ 2022. 01. 31.                      |

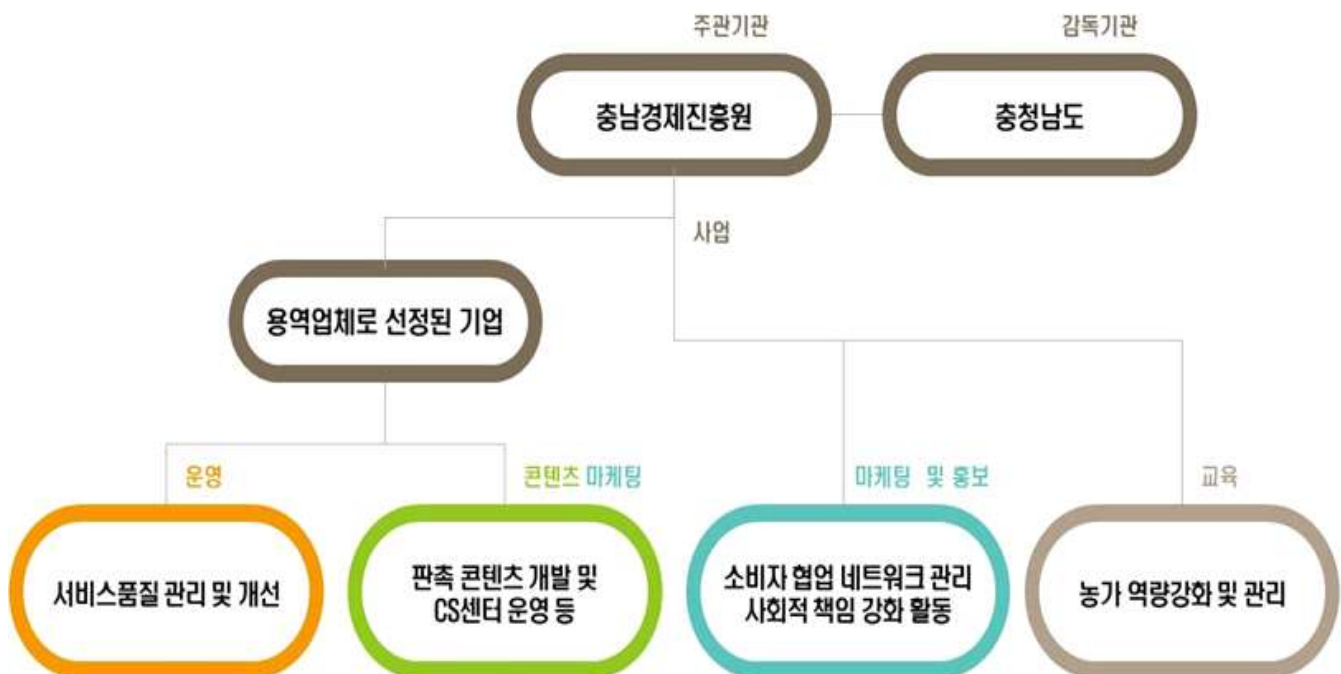
1) 질권설정=담보설정, 시기를 정해놓고 그 날짜에 대금을 지불하지 않으면 질권자에게 우선변제되는 제도.

### 3 추진체계

#### □ 추진목표

- 농사랑 입점 상품의 원활하고 효율적인 관리를 통하여 판매촉진이 될 수 있는 체계를 구축
- 연속적으로 운영되는 농사랑 쇼핑몰의 안정적이고 지속적인 운영이 가능하도록 구성
- 소비자에게 신뢰와 흥미를 가질 수 있도록 쇼핑몰 운영에 필요한 자원과 체계 구축
- 도정을 반영한 마케팅을 소비시장과 연계 할 수 있도록 전략을 수립하고 마케팅으로 연계하도록 구축
- 정책입안기관(도), 중간 실행조직(진흥원), 마케팅 운영(용역사) 영역별 유기적 체계를 구축하되, 급변하는 시장에 적극적이고 신속하게 대응할 수 있도록 운영

#### □ 체계도



## 기관별 역할

| 구 분   | 수 행 내 용   | 비 고      |
|-------|---|----------|
| 충청남도  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 예산 지원</li> <li>· 관련 기관 간 업무조정 등</li> </ul>   | 감독       |
| 경제진흥원 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 사업관리 및 관련 업무 총괄추진</li> <li>· 관련 기관 간 업무조정</li> <li>· 농사랑 소비 촉진 네트워크 구축</li> <li>· 개인정보보호 총괄</li> <li>· 대기업 연계 명절/수시 온·오프라인 판매전 기획 및 추진</li> <li>· 소비자 연계형 정책 홍보채널 역할 수행</li> <li>· 농사랑 입점 농가 및 경영체 안전성 검사</li> <li>· 농사랑 입점설명회 및 교육</li> <li>· 유관기관 연계 홍보 및 마케팅</li> <li>· 농사랑 서포터즈 운영 및 연계 온·오프라인 기획전 추진</li> <li>· 농사랑 운영기관 실무협의회 운영</li> <li>· 운영용역업체 관리 및 농가 정산 모니터링</li> <li>· 온·오프라인 홍보·판촉 마케팅 기획 및 운영</li> <li>· 농가 판로확대를 위한 시장 발굴</li> <li>· 판매촉진 및 농사랑 브랜딩을 위한 다양한 콘텐츠 기획</li> <li>· 농사랑 사업정산 및 운영실적 보고</li> <li>· 대외 협력 등</li> </ul> | 주관       |
| 용역기업  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 농사랑 쇼핑몰 시스템 안정적 운영 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 주문관리, 배송관리, 판매촉진, 서비스 품질관리 및 개선</li> </ul> </li> <li>· 온·오프라인 기획전 기획 및 운영</li> <li>· 농사랑 상품 상세페이지 및 홍보물 제작</li> <li>· 신규농가 입점 및 쇼핑몰 등록지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 농가 방문 컨설팅 등</li> </ul> </li> <li>· 농가 판매대금 및 채널별 정산관리</li> <li>· 농사랑 공급망관리자페이지 통한 매출 시계열관리 등</li> <li>· 단독몰 및 연계 제휴쇼핑몰 운영 및 관리</li> <li>· 홍보 및 이벤트 콘텐츠 제작</li> <li>· 농사랑 공식 소셜채널 운영</li> <li>· 농사랑 고객센터 운영</li> <li>· 그 외 과업에서 정한 사항 등</li> </ul>  | 실무<br>담당 |

## 4

## 과업의 세부내용

## □ 요구사항 목록

## ○ 요구사항 종합

| 구분                       | ID  | 설명   | 요건수 |
|--------------------------|-----|--|-----|
| 시스템 유지관리<br>수행 요구사항      | MAR | 농사량 단독몰 및 공급망관리자페이지의<br>운영/관리를 위한 요건                               | 5   |
| 사업운영 및<br>마케팅<br>수행 요구사항 | OPS | 농사량 운영, 마케팅 등 전반적인 관리 및<br>안정화를 위한 요건                              | 15  |
| 유지관리인력                   | MHR | 효과적인 운영을 위한 인력구성을 위한 요건  | 1   |
| 보안 요구사항                  | SER | 정보 자산의 기밀성과 무결성을 확보하기 위해<br>목표 시스템의 데이터 및 기능, 운영 접근을<br>통제하기 위한 요건 | 3   |
| 품질 요구사항                  | QUR | 목표 사업의 원활한 수행 및 운영을 위해 관리가<br>필요한 품질항목, 품질평가 대상 및 목표에 대한<br>요건     | 3   |
| 계약사항                     | COR | 프로젝트의 기술·표준·업무·법제도 등 제약조건<br>등을 파악하여 기술                            | 5   |
| 프로젝트 관리<br>요구사항          | PMR | 프로젝트의 원활한 수행을 위한 관리, 검수,<br>보고 및 인수인계관리 등에 대한 요건                   | 5   |
| 합 계                      |     |  | 37  |

## ○ 요구사항 목록

| 구분                       | 요구사항번호  | 요구사항명                          |
|--------------------------|---------|--------------------------------|
| 시스템 유지관리<br>수행 요구사항      | MAR-001 | 농사랑 단독몰 시스템의 안정적인 운영           |
|                          | MAR-002 | 농사랑 단독몰 시스템 장애 관리              |
|                          | MAR-003 | 데이터 및 보안관리                     |
|                          | MAR-004 | 농사랑 공급망관리자페이지 운영관리             |
|                          | MAR-005 | 주요지표 및 시스템 관리                  |
| 사업운영 및<br>마케팅 수행<br>요구사항 | OPS-001 | 농사랑 일상적 운영유지 관리                |
|                          | OPS-002 | 농사랑 단독몰 디자인 및 콘텐츠 서비스 변경 지원    |
|                          | OPS-003 | 쇼핑몰 콘텐츠 보강                     |
|                          | OPS-004 | 입점경영체 및 상품품질 관리                |
|                          | OPS-005 | 매출 및 판촉비 정산, 부가세, 낙전금액 관리      |
|                          | OPS-006 | CS 및 게시물 관리                    |
|                          | OPS-007 | 농사랑 단독몰 운영 및 마케팅 업무            |
|                          | OPS-008 | 오픈마켓 운영 및 마케팅 업무               |
|                          | OPS-009 | 제휴몰 운영 및 마케팅 업무                |
|                          | OPS-010 | 고객관리 서비스 강화                    |
|                          | OPS-011 | 고객만족을 위한 고객콜센터 운영              |
|                          | OPS-012 | 온라인 홍보 마케팅 운영 지원               |
|                          | OPS-013 | 프로모션기획 및 운영, 마케팅에 대한 분석 및 대안실행 |
|                          | OPS-014 | 소셜 채널 운영을 통한 마케팅 및 관리          |
|                          | OPS-015 | 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 및 원산지관리 철저          |



| 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<br>요구사항 | PMR-001 | 프로젝트 관리       |
|                | PMR-002 | 검수            |
|                | PMR-003 | 업무보고 및 소유권    |
|                | PMR-004 | 인수인계관리        |
|                | PMR-005 | 기타 프로젝트 관련 안내 |

- ※ 상기 사항은 쇼핑몰 운영 및 관리를 위한 모든 사항을 포함하며, 이는 용역 업체만으로도 「농사랑」이 운영될 수 있도록 기술적, 법률적(통신판매관련 법, 전자상거래 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 분석 단계에서 보다 창의적인 방법으로 요구사항을 해석하고, 정제하여 사업에 반영하여야 함

## □ 상세 요구사항

※ 세부 기능 요구사항은 사업수행 시 실무부서 담당자

### 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>○ 운영 중 안정적인 서버 호스팅 구현               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2021년 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 복구 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 고객 서비스 조치</li> <li>○ 장애 발생 시, 시스템 유지보수 업체에 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 공급망관리자페이지 운영관리   |
| 요구사항 상세설명 | 정의    | 농사랑 공급망관리자페이지 운영관리   |
|           | 세부 내용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공급망관리자페이지 운영 및 관리(시계열별 및 입점 경영체 특성별 관리)</li> <li>○ 시스템 서비스 개선 및 유지보수</li> <li>○ 설 명절 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 공급망관리자페이지  |
|           | 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> |

## 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 운영체계 확립 및 매뉴얼화(개정 포함)</li> <li>○ 주문 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주문 승인 및 취소, 오류건 등 관련 사항체크 및 조치</li> <li>- 명절시즌 전화 주문 건 접수 처리</li> </ul> </li> <li>○ 배송 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 승인 건 출고 체크 / 배송 건 농가 SMS 주문내역 발송</li> <li>- 고객 배송메모 체크 / 구매 상품 택배 문의 조회 안내</li> <li>- 미출고 농가 건 체크 / 배송 중 사고시 상품 재발송 처리</li> </ul> </li> <li>○ 반품 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 반품 사유 접수 / 반품 건 농가 협의 및 처리 요청 및 조치</li> </ul> </li> <li>○ 취소 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 카드 결제 취소 시 PG 취소 처리 진행 &gt; 농가안내</li> <li>- 가상계좌(무통장) 건 취소 시 고객 통장 입금처리 &gt; 농가안내</li> </ul> </li> <li>○ 환불 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상품하자로 인한 부분환불 또는 환불 처리 &gt; 농가안내</li> </ul> </li> </ul> |

|           |       |  |
|-----------|-------|--|
| 요구사항 고유번호 |       | OPS-002  |
| 요구사항 명칭   |       | 농사랑 단독몰 디자인 및 콘텐츠 서비스 변경 지원  |
| 요구사항 상세설명 | 정의    | 농사랑 단독몰 메인 및 각종 디자인 관련 서비스 개편 수행   |
|           | 세부 내용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 콘텐츠 및 서비스 품질 관리 및 개선</li> <li>○ 농사랑 쇼핑몰 디자인 변경 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 메뉴이동, 콘텐츠 제작 및 변경 디자인 지원</li> <li>- 상품스펙 수정 및 보완</li> <li>- 필요시 홈페이지 메인 디자인 개편 작업 진행</li> </ul> </li> <li>○ 사용자 요구사항 등 신규 서비스 추가 등에 따른 디자인 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 웹페이지 변경 분에 대한 기획</li> <li>- 메뉴 개편에 따른 디자인 변경</li> <li>- 메뉴, 디자인 변경을 위한 웹페이지 제작</li> </ul> </li> <li>○ 각종 이벤트 및 기획전 페이지 디자인 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2021년 농사랑 운영 기획전이 성공적으로 판매로 이어질 수 있는 이벤트</li> </ul> </li> <li>○ 디자인 가이드활용을 통한 효과적인 콘텐츠 생산</li> <li>○ 디자인 관련 DB 및 등록 콘텐츠의 체계화된 관리</li> <li>○ 운영 및 마케팅 파트와 연계된 다양한 판촉 기획 및 활동</li> </ul> |

|           |       |   |
|-----------|-------|---|
| 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(가격, 시기, 설명등)</li> <li>○ 쇼핑커뮤니티 홈페이지에서 농수축산물 특산품에 대한 사진 및 설명 자료를 충남 농사랑 성격에 맞게 보강</li> <li>○ 농사랑 쇼핑몰의 활성화를 위한 콘텐츠의 지속적인 기획 및 개발</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>○ 통신판매 표시제(품목별) 변경에 따른 반영 등</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 업무지원</li> </ul> </li> <li>○ 입점 처리 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 입점 농가와와의 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>- 인기 상품 발굴을 위한 공동 기획</li> </ul> </li> <li>○ 농가 입점 심사 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 입점 농가 신청서 관리 및 입점관련 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>- 판매 상품 수시 모니터링 (품질 미달업체 관리)</li> <li>- 요청 농가 상품 등록 및 수정사항 처리</li> <li>- 상품의 인증내역, 원산지표기, 허의과대광고 표기 오류 등 등록된 상품 상세정보 모니터링</li> </ul> </li> <li>○ 농사랑 입점농가 계약 및 보고 (필요시)</li> </ul> |

|           |       |  |
|-----------|-------|--|
| 요구사항 고유번호 |       | OPS-005  |
| 요구사항 명칭   |       | 매출 및 판촉비 정산, 부가세, 낙전금액 관리  |
| 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>- (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, A마켓 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-006   |
| 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; (특이사항) 운영보고</li> <li>- 배송일 지연에 따른 농가 체크 후 안내</li> <li>- 고객 불만 건에 따른 처리방안 농가 대책 협의</li> <li>- 농가대책 협의 후 소비자 조정 등</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-007  |
| 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>○ 운영 총괄 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 시군의 날 운영에 따른 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기획전 참여희망 신규 입점농가 상세페이지 제작 및 상품등록 지원</li> <li>- 관련 이벤트 운영 시에 따른 페이지 제작</li> <li>- 제휴몰 연계 기획전 홍보 및 판촉 추진</li> <li>- 농가 정산 지원 등</li> </ul> </li> <li>○ 농사랑 서포터즈 운영(진흥원)에 따른 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 판촉상품 판매요청(진흥원)에 따른 페이지 제작</li> <li>- 관련 이벤트 운영시에 따른 페이지 제작 및 정산 지원 등</li> </ul> </li> </ul> |

|           |       |  |
|-----------|-------|--|
| 요구사항 고유번호 |       | OPS-008  |
| 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>- 판촉비 청구 및 예산편성</li> </ul> </li> </ul> |

|           |       |   |
|-----------|-------|---|
| 요구사항 고유번호 |       | OPS-009   |
| 요구사항 명칭   |       | 제휴몰 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>- 우체국 쇼핑몰(진흥원)</li> <li>- 농협a마켓, 네이버 쇼핑, 네이버 스토어팜, 카카오스토어 등</li> <li>- 각종 기획전 외부 채널 연계 판촉</li> </ul> </li> <li>○ 각 제휴몰 브랜드관 개설 및 운영을 통한 판매 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 용역사가 보유하고 있는 제휴몰과 연계를 통한 판로 개척 지원</li> <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 명절(설, 추석) 특별 기획전 기획 및 운영, 결과보고</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>- 제휴몰 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-010  |
| 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</li> </ul> |

|           |       |  |
|-----------|-------|--|
| 요구사항 고유번호 |       | OPS-011  |
| 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 10:00~18:00 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> </ul> |

|           |       |   |
|-----------|-------|---|
| 요구사항 고유번호 |       | OPS-012   |
| 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 운영</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-013  |
| 요구사항 명칭   |       | 프로모션기획 및 운영, 마케팅에 대한 분석 및 대안 및 실행  |
| 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 홍보 전략 도출</li> <li>○ 유저환경에 맞춘 다양한 미디어를 활용한 마케팅(PC, 모바일 등) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 특히 모바일(카카오 플러스 친구) 활용 극대화하여 농사랑 단독몰로 유입 후 단독몰 판매 활성화 조치</li> </ul> </li> <li>○ 시즌이슈에 맞춘 기획전 기획 및 운영</li> <li>○ 타겟 마케팅 통한 맞춤형 이벤트 전략 수립</li> <li>○ 진흥원과 협의 후 농가공지, 접수, 운영, 보고의 순으로 진행 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시군별 다양하게 판매촉진될 수 있도록 조치</li> </ul> </li> </ul> <p>(※특정 시·군 또는 업체 상품만 집중 판매되지 않도록 유의)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 월별 비매출 상품에 대한 판촉 조치</li> </ul> |

|           |       |   |
|-----------|-------|---|
| 요구사항 고유번호 |       | OPS-014   |
| 요구사항 명칭   |       | 소셜 채널 운영을 통한 마케팅 및 관리   |
| 요구사항 상세설명 | 정의    | 농사랑 단독몰내 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 활용하도록 한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품목 범위 : 기획 품목, 매출 저조 품목, 제철 품목, 홍수 출하 품목, 컨텐츠 품목 등</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 컨텐츠 품목 :소농 판매 활성화 컨텐츠와 연계된 품목</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농사랑 소셜 채널의 범위 : 블로그, 트위터, 페이스북, 인스타그램 등</li> </ul> |

|           |       |   |
|-----------|-------|---|
| 요구사항 고유번호 |       | OPS-015   |
| 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(2021년 12월) 2022년도 농사랑 운영 및 홍보 용역 업체로 선정된 업체에게 농사랑이 무결성으로 운영될 수 있도록 운영기간동안 습득한 계약정보, 계정(온라인 제휴물 등)정보등에 대해 인계해야 하며, 2022년 2월까지의 상품대금에 대한 정산 보고는 하자보수 기간에 보고하도록 함</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>기술등급</th></tr><tr><td>PM</td><td>사업 총괄, 상품개발</td><td>고급</td></tr><tr><td>운영담당 매니저</td><td>신규업체 입점 추진, 입점업체 및 상품관리, 소비자 제품수요 관리 등</td><td>중급 이상</td></tr><tr><td>디자이너</td><td>행사 및 이벤트 팝업제작, 상품등록 및 이미지 작업, 쇼핑물 리뉴얼 디자인 작업 등</td><td>초급 이상</td></tr><tr><td>주문&amp;정산 담당</td><td>상품(가격, 재고 등)관리, 주문관리, 배송관리, 정산관리 등</td><td>초급 이상</td></tr><tr><td>CS 담당 매니저</td><td>고객 A/S 관리, 제품상담, 제품 주문관리, 쇼핑물 사용방법 안내 등 단독몰 및 협력몰 모니터링, 시스템 모니터링, 게시물관리, 키워드 모니터링 등</td><td>초급 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 (충청남도경제진흥원 사전 승인을 통한 하도급 인력 구성 가능)</div> <div>○ 사업관리자(PM)는 반드시 주관사업자 소속으로 100% 투입 가능한 자이어야 하고, 투입 인력을 자사인력으로 구성하여야 하며(적법한 파견근로자는 원 소속사를 명기하고 가능함), 채용예정인력인 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>○ 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 | 기술등급 | PM | 사업 총괄, 상품개발 | 고급 | 운영담당 매니저 | 신규업체 입점 추진, 입점업체 및 상품관리, 소비자 제품수요 관리 등 | 중급 이상 | 디자이너 | 행사 및 이벤트 팝업제작, 상품등록 및 이미지 작업, 쇼핑물 리뉴얼 디자인 작업 등 | 초급 이상 | 주문&정산 담당 | 상품(가격, 재고 등)관리, 주문관리, 배송관리, 정산관리 등 | 초급 이상 | CS 담당 매니저 | 고객 A/S 관리, 제품상담, 제품 주문관리, 쇼핑물 사용방법 안내 등 단독몰 및 협력몰 모니터링, 시스템 모니터링, 게시물관리, 키워드 모니터링 등 |
| 분야        | 주요 업무   | 기술등급   |    |       |      |    |             |    |          |  |       |      |  |       |          |                                    |       |           |   |
| PM        | 사업 총괄, 상품개발   | 고급   |    |       |      |    |             |    |          |  |       |      |  |       |          |                                    |       |           |   |
| 운영담당 매니저  | 신규업체 입점 추진, 입점업체 및 상품관리, 소비자 제품수요 관리 등  | 중급 이상  |    |       |      |    |             |    |          |  |       |      |  |       |          |                                    |       |           |   |
| 디자이너      | 행사 및 이벤트 팝업제작, 상품등록 및 이미지 작업, 쇼핑물 리뉴얼 디자인 작업 등                                      | 초급 이상  |    |       |      |    |             |    |          |  |       |      |  |       |          |                                    |       |           |   |
| 주문&정산 담당  | 상품(가격, 재고 등)관리, 주문관리, 배송관리, 정산관리 등  | 초급 이상  |    |       |      |    |             |    |          |  |       |      |  |       |          |                                    |       |           |   |
| CS 담당 매니저 | 고객 A/S 관리, 제품상담, 제품 주문관리, 쇼핑물 사용방법 안내 등 단독몰 및 협력몰 모니터링, 시스템 모니터링, 게시물관리, 키워드 모니터링 등 | 초급 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 용역사는 이에 따른 개선 조치 등을 수행 <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 제시하여야 하며, 국가정보원 보안성 검토가 필요하다고 판단되어 조치가 요청된 사안에 대해 제안사는 권고사항 이행</li> <li>○ 웹 응용프로그램 개발 시 주요 보안 취약점을 고려, Secure 코딩을 준수하여 프로그램을 개발 및 적용함</li> <li>○ 웜, 바이러스, 스파이웨어 등 악성S/W을 예방하고 탐지, 대응하는 대책을 수립·시행</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 조치함. <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</li> <li>※ 유지보수 업체 및 진흥원에 즉시 보고</li> </ul> </li> <li>○ 회원제 운영이 필요한 시스템은 등록회원의 개인정보보호를 위한 방안을 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<br>상세설명 | 세부<br>내용    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이를 유념하여 용역사는 투입인력이 개인정보 업무체 철저를 기하도록 자체 교육을 반드시 실시함(용역수행 시 즉시)</li> <li>- 또한, 용역사업자는 개인정보사업 수행 시 개인정보호 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> <li>○ 개인정보보호에 관련법 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</li> <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 1회 이상 개인정보보호 실태 조사를 실시하고 조치하고 보고 함</li> </ul>  |
| 요구사항 고유번호    | SER-003     |  |
| 요구사항 명칭      | 관리적 보안대책 준수 |  |
| 요구사항<br>상세설명 | 정의          | 관리적 보안대책 준수  |
|              | 세부<br>내용    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 용역사는 충청남도경제진흥원, 공공기관의 보안 관련 규정 및 국가·공공기관 발주 용역사업 보안관리 요령을 준수하여야 함</li> <li>- 쇼핑몰 운영 및 홍보관련 보안준수사항을 위반하여 발생하는 모든 민형사상 책임 및 그에 따른 유무형의 손해배상을 전적으로 책임져야 함</li> <li>○ 사업수행계획서 제출 시 사업자 및 참여인력에 대한 보안서약서를 제출 함</li> <li>- 비밀유지 준수 의무 및 위반 시 처벌내용 등에 대한 보안 교육을 실시하여야 함</li> <li>○ 사업수행 과정 중 취득한 자료와 생산된 산출물에 대하여 아래와 같이 관리하여 함</li> <li>- 산출물 등 사업 관련 자료는 인터넷 웹하드 등의 자료공유사이트 및 개인메일함에 저장 금지하며, 전자우편으로 수·발신 금지(복라피할 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> <li>○ 용역사업을 수행하는 사무실과 인원·장비에 대하여 아래와 같이 관리하여야 한다.</li> <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 조치한다.</li> </ul> |

|                      |                  |  |
|----------------------|------------------|--|
| <p>요구사항<br/>상세설명</p> | <p>세부<br/>내용</p> | <p>○ 사업 종료 후 발주기관으로부터 제공받은 자료·장비·문서 및 중간·최종산출물 등 사업 관련 제반자료를 전량 반납 및 폐기하여야 한다.</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 있다.</p> <div data-bbox="478 725 1471 860"> <p>“지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령”<br/>제92조 제19호</p> </div> <p>&lt;누출금지 정보의 범위&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 충청남도 소유 전산시스템의 내·외부 IP주소 현황</li> <li>② 세부 전산시스템 구성 현황 및 전산망 구성도</li> <li>③ 사용자계정 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 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 대상정보</li> <li>⑩ ‘개인정보 보호법’ 제2조1호의 개인정보</li> <li>⑪ 행정안전부 ‘정보통신 보안업무규정’의 대외비</li> <li>⑫ 정보시스템 운용 현황</li> <li>⑭ 기타 충청남도경제진흥원이 공개가 불가하다고 판단한 자료</li> </ol> <p>○ 농사랑 쇼핑몰 및 농사랑 제휴채널에서의 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 한다</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 CS자료, 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 품질전문조직을 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>○ 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침(KWCAG) 2.1(방송통신위원회)</li> <li>○ 홈페이지 SW(웹) 개발보안가이드(행정자치부)</li> <li>○ 사이버안전관리규정(국가정보원)</li> <li>○ 공공기관 홈페이지 개인정보, 노출방지 가이드라인(행정자치부)</li> <li>○ 모바일 전자정보 서비스 관리지침 및 가이드라인(행정자치부)</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 한다.</li> </ul> |
| 요구사항 고유번호 |       | QUR-003   |
| 요구사항 명칭   |       | 허위 과장광고 관리 및 원산지표시 철저   |
| 요구사항 상세설명 | 정의    | 쇼핑몰 내에서 취급되는 전 상품 홍보에 대한 허위 과장광고 및 원산지표기 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 등 모든 통신판매 품목의 표시 준수사항 모니터링 및 조치</li> <li>○ 농식품 원산지 허위표시 및 미표시에 대한 관리 철저 및 조치</li> </ul>   |

## 2.6 계약사항

|           |       |  |
|-----------|-------|--|
| 요구사항 고유번호 |       | COR-001  |
| 요구사항 명칭   |       | 사업수행 일반사항  |
| 요구사항 상세설명 | 정의    | 사업수행 일반사항  |
|           | 세부 내용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 필수 제사항 : 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>○ 착수후에는 반드시 아래의 사항을 사전 보고해야 함 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농사랑 전용 통장, 착수계, 참여인력계, 보안서약, 기타 위 과업지시서에 요구된 사항</li> <li>- 이전 용역사와의 인수인계 관련 서류(동일 용역사의 경우 생략)</li> </ul> </li> <li>○ 사업 관련 통장은 사전 신고된 통장을 사용하며, 제휴물 관리를 위한 추가 및 변경을 할 경우 사전 승인을 득하여야 함.</li> <li>○ 농사랑 제휴물 취급 수수료는 사전 협의되어야 함</li> <li>○ 과업의 진도보고는 필요하다고 인정될 경우 하여야 하며, 각 단계별 업무가 완료되기 전에 보고해야함.</li> <li>○ 용역기업은 본 과업지시서에 명시되지 않은 사항이라도 필요하다고 인정되는 중요사항은 필요한 서류를 작성 제출하여 충청남도경제진흥원과 협의 결정하여야 하고, 충청남도경제진흥원이 별도로 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 변경 사항 발생 시 수급인은 반드시 충청남도경제진흥원의 요구사항을 수용</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>○ 용역기업은 용역수행 과정상 발생할 수 있는 각종 사고 및 문제에 대한 책임은 전적으로 수급인에게 있음.</li> <li>○ 용역기업은 본 과업 용역에 있어 저작권, 특허권, 초상권 등 타인의 권리를 사용할 경우 수급인이 그 권리에 대한 일체의 책임의무.</li> <li>○ 용역기업은 계획의 불완전 및 제작자 착오, 성과품의 하자로 인하여</li> </ul> |



|           |       |  |
|-----------|-------|--|
|           |       | <p>충청남도경제진흥원에 피해가 있을 때 또는 용역기업으로서의 의무와 필요한 조치를 이행하지 아니하였으므로 발생하는 민·형사상의 모든 책임은 수급인에게 있음.</p> <p>○ 본 사업의 원활한 수행을 위하여 필요한 작업(개발)장소는 상호 협의하여 결정한다.</p> <p>○ 본 사업의 성공적인 수행을 위해 하도급이 필요한 경우 사전승인을 준수하여야 한다</p> <p>- 사업수행자는 계약 후 7일 이내에 충청남도 경제진흥원에게 하도급 승인요청을 해야 한다.</p>  |
| 요구사항 고유번호 |       | COR-002  |
| 요구사항 명칭   |       | 계약의 변경 및 해지  |
| 요구사항 상세설명 | 정의    | 계약의 변경 및 해지  |
|           | 세부 내용 | <p>○ 농사량의 전반적인 운영이 충청남도경제진흥원의 목적 및 방향과 현저히 상이 하거나 수준미달 및 운영과실로 인하여 관리기관의 5회 이상의 시정 지시를 받는 경우는 계약을 해지할 수 있다.</p> <p>○ 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 없다.</p> <p>○ 본 계약에 관한 분쟁이 발생하여 관리기관과 계약자가 협의를 통해 문제해결이 안되어 부득이 소송을 할 경우 충청남도의 관할법원으로 한다.</p> <p>○ 충청남도경제진흥원과 사업자간 협의하여 계약내용을 변경할 수 있다.</p> |
| 요구사항 고유번호 |       | COR-003  |
| 요구사항 명칭   |       | 책임의 한계   |
| 요구사항 상세설명 | 정의    | 책임의 한계   |
|           | 세부 내용 | <p>○ 본 사업수행지침 및 일반제안사항에 관하여 이견이 발생하였을 경우 또는 계약상에 정하지 아니한 사항에 대하여는 쌍방의 협의에 의해 결정</p> <p>○ 계약서에 명시되지 않은 사항일지라도 본 용역 진행상 필요하다고 판단하여 발주자가 추가지원 요구 시 지원하여야 한다.</p>  |
| 요구사항 고유번호 |       | COR-004  |
| 요구사항 명칭   |       | 지체상금   |
| 요구사항 상세설명 | 정의    | 지체상금 적용  |
|           | 세부 내용 | <p>○ 제안사는 충청남도경제진흥원과 협의된 일정으로 사업을 진행해야 하며, 기간 내 사업이 완료되지 않은 경우 지체상금을 적용한다.</p> <p>○ 지체상금률은 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제90조(지연배상금) 및 동법 시행규칙75조(지연배상금률)에 따른다.</p>  |

|              |          |   |
|--------------|----------|---|
| 요구사항 고유번호    |          | COR-005   |
| 요구사항 명칭      |          | 기타요건  |
| 요구사항<br>상세설명 | 정의       | 기타요건  |
|              | 세부<br>내용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본 용역을 추진함에 있어 모든 기본 원칙은 제안서, 계약서 및 과업 지시서를 따른다.</li> <li>○ 본 용역은 발주자가 지명하는 감독관의 지시·감독하에 수행 한다.</li> <li>○ 제안요청서 및 제안사의 제안서에 명시되지 않은 요구사항이 발생할 경우, 그 요구내용이 운영목적과 기능수행을 위해 필요한 때에는 무 상으로 지원할 수 있다.</li> <li>○ 수주자는 계약일로 부터 10일 이내에 착수계(운영계획서 및 각 채널 관리 통장 등)를 작성하여 발주자의 승인을 받은 후 과업을 수행하 며, 운영계획과 홍보계획은 계약 후 30일 이내 제출하며, 향후 진행 시 필요에 따라 협의에 의해 변경이 가능하다.</li> <li>○ 기타 아래와 같은 사항에 대하여는 발주자와 수주자가 협의하고 감 독관의 지시에 따른다. <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 농사랑 운영기관 협의회 (도 농식품유통과, 충남경제진흥원, 용역사))를 통하여 도출된 작업 지시 및 충청남도경제진흥원에서 요구하는 작업지시에 대하여 충실히 따라야 한다. 단, 충청남도경제진흥원이 판단하였을 때 추가비용을 요하는 등 문제점이 있을 경우 충청남도경제진흥원과 협의하여 결정 하고 상호 이견이 있을 때에는 사업의 목적에 부합되는 범위 내에서 충청남도경제진흥원의 요구 및 해석에 따라 수행해야 한다.</li> <li>○ 제안사는 사업목적을 효과적으로 달성하기 위하여 사업내용 이외의 사항을 추가 제안할 수 있다. <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 있 으며 사업수행자는 이에 대하여 전적으로 동의해야 한다.</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 보장하여야한다.</li> <li>○ 참여인력은 해당 용역사에 상주를 원칙으로 한다.</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 용역계약일 반조건에서 정한 바에 따른다.</li> <li>○ 용역사가 제출한 계획서 및 제안서에 따라 과업을 이행해야 하며, 이에 대해 월별로 쇼핑몰 운영의 원활한 운영과 농가정산등의 이행이 잘 되었는지 판단 후 용역비를 지급하도록 한다.</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 : 세부수행계획표, 관리통장 등</li> <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> <li>- 중간보고 : 생략</li> <li>- 정산보고 : 월별 / 입점경영체별 정산보고 (월1회)</li> <li>- 결산보고 : 용역기간 종료시, 협의</li> </ul> </li> <li>○ 보고회 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업 진척사항 관리 및 확인을 위하여 충청남도경제진흥원은 사업수행자에게 관련 보고를 요구할 수 있으며, 사업수행자는 이를 성실히 이행하여야 한다.</li> <li>- 보고회시 도출된 문제점은 즉시 수정·보완하여야 한다.</li> <li>- 각종 보고회 개최 등에 필요한 경비는 사업수행자 부담으로 한다.</li> <li>- 보고회 일정은 충청남도경제진흥원과 협의하여 결정한다.</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 신규 선정 시 기존 운영 업체와의 원활한 업무 인수를 위한 구체적인 업무인수 수행 방안을 제시하여야 한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인수 인계는 반드시 용역기간 내에 처리함을 원칙으로하나, 쇼핑몰 운영 및 정산 주기, 쇼핑몰에 연계된 제휴몰 결제일등이 용역기간을 초과할 경우 해당 사항은 용역기간 이후라도 사후관리로 처리한다.</li> <li>- 단, 용역시작일에 정상적인 운영이 반드시 되어야 함</li> </ul> </li> <li>○ 그 다음 용역기간 및 용역사가 변경될 경우 용역 시행 일자에 택배 발송, 농가 정산에 차질이 발생하지 않도록 이후 선정된 용역사에 차질 없이 인수/인계 한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농가 정산의 명확화를 위하여 계약기간 만료일까지의 주문건은 하자보수 기간을 활용하여 정산을 책임지도록 함</li> </ul> </li> <li>○ 기술적 연계 기관(택배, PG, 제휴몰 등)과의 신속한 실무 협의를 통하여 과업 시작 전 쇼핑몰 관련 컨설팅을 완료하여 연속적인 운영 지원한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- PG社, 신용평가社, 택배社, 서버 IDC社, 제휴몰 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 인수·인계를 수행 한다.</li> <li>○ 안정적 운영 추구 및 신속하고 정확한 인수를 위하여 사업 기간 내 수행 업무에 대한 문서화 등 인수방안 제시한다.</li> <li>○ 인수인계 시 운영 공백이 발생하지 않도록 하기 위해, 사업 종료 전 1개월부터 차년(또는 차기) 사업자와 공동 운영 및 업무 인수·인계를 수행할 수 있다. <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 구분하여 관리하여 용역종료 후 구분이 가능하도록 조치 한다.</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(채신청) 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> |

### □ 일반사항

- 기본적인 내용은 2. 과업 세부 내용을 우선으로 한다.
- 추진일정관리
  - “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 사업수행기관 소속인력으로 배치되어야 한다.
  - 과제의 범위 및 내용은 “발주기관”과 “계약상대자”가 서로 협의하여 조정할 수 있다.

## □ 비밀 및 보안

- 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.

## □ 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.

## 6 성과물의 제출

### □ 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 계약서와 별도 계약하여 계약확정일로부터 3일 이내 운영에 무리가 없도록 조치함

### □ 중간보고

- 제휴몰 입점 지원관련 개별 계약 현황 및 증빙
- ※ 제휴몰 계약서 : 농사랑 브랜드관으로 입점 및 개설된 전 채널

### □ 완료보고

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

## □ 기타보고

○ 실무회의 : 격주(진흥원 기획회의), 월간(道 실무협의회)

○ 기타보고

- 주간보고 : 공급자관리시스템
- 문제발생 및 주요 이슈사항 : 즉시, 서면 또는 이메일
- 이 외의 경우 사안에 따라 협의. 끝.