



과업지시서

사업명

2017 글로벌 전자무역 마케팅지원

주관기관

충청남도경제진흥원

2017. 02.

구분	소속부서	직위	성명	담당자 연락처
총괄	마케팅지원팀	팀장	이병희	T E L : (041)539-4530 E-mail : cnsbc@cepa.or.kr
담당	마케팅지원팀	팀원	이영훈	T E L : (041)539-4536 E-mail : yhlee@cepa.or.kr

목 차

I. 사업 안내	1
1. 사업 개요	
2. 추진 배경 및 목적	
3. 과업의 추진방향	
4. 주요 사업 내용	
5. 기대 효과	
6. 사업 추진 일정	
II. 과업 세부 내용	4
1. B2B 전자무역 마케팅지원	
2. B2C 전자무역 마케팅지원	
3. 과업 보고	
III. 유의 사항	8
1. 일반 사항	
2. 의무와 책임	
3. 참여인력의 교체	
4. 지적재산권 및 정보보안	
5. 계약의 변경 및 해지	
IV. 기타	11

1. 사업 안내

1. 사업 개요

- 사업명 : 2017년 글로벌 전자무역 마케팅지원
- 사업기간 : 계약체결일 ~ 2017. 12. 15.
- 사업범위 : 40개사(B2B, B2C 통합 40개사)
- 사업예산 : 총89,000,000원(부가세 포함)
- 계약방식 : 조달청 입찰에 의한 일반경쟁(협상에 의한 계약)

2. 추진 배경 및 목적

- 추진 배경 및 목적
 - 최근 한·중 FTA 체결 등 경제영토의 확대에도 불구하고 대부분의 중소기업 사업기반은 국내 내수시장에 그치고 있음
 - * 제조 중소기업(5인 이상) 매출액 86%가 내수판매로 나타남(출처 : 중소기업청)
 - 글로벌 전자상거래(B2C 기준) 시장 규모가 2013년 1조 2,300억달러에서 오는 2018년 2조 3,600만달러로 연평균 10% 성장 예상
 - 실제 무역업을 하는 기업 중 상당수가 마케팅 및 홍보수단으로 B2B 사이트를 이용하고 있어 온라인 활용도 증대 中
 - * 국내 최대 e마켓플레이스 트레이드코리아 가입 기업수 20만 5,000개사 (국내 기업 10만 3,000개사)
 - 이에 따라, 도내 중소기업 대상으로 글로벌 무역환경 추세에 따른 온라인 무역시장의 성장에 대비한 저비용·고효율 온라인 무역 플랫폼을 활용하여 한정된 내수시장 극복을 지원하고자 함

3.

과업의 추진방향

- 참가기업 니즈(Needs)를 반영하여 해외마케팅 채널을 B2B와 B2C 전자무역으로 분리·진행하여 기업 맞춤형 온라인 마케팅지원
 - 2가지 종류의 세부 지원내역(B2B 혹은 B2C)을 제공하여 참가기업은 1가지 지원내역을 선택하며, 중복지원은 불가함
 - 총 40개사(B2B 20개사, B2C 20개사)로 운영지원하며, 참가모집 결과에 따라 세부 지원사업별 최종 지원기업 수는 변동될 수 있음
- 최적의 글로벌 온라인 쇼핑몰(e-Bay, Amazon 등) 선정으로 “충남 스토어” 구축·운영하여 개별 참가기업의 제품에 대한 해외 소비자 및 바이어 반응 확인을 통한 해외 경쟁력 및 브랜드 인지도 강화
- 해외 유명 바이어를 보유한 B2B e마켓플레이스 등록으로 다양한 해외 마케팅 채널 구축 및 신규바이어 발굴을 통한 수출 포트폴리오 다양화

4.

주요 사업 내용

- B2B 전자무역 마케팅 지원
 - ① B2B e-마켓 플레이스 등록 및 운영
 - B2B 마켓 플레이스 등록 및 유료회원 전환
 - 온라인 홍보관 구축에 필요한 번역 및 제품 촬영 지원
 - ② 타깃 바이어 마케팅 지원
 - 해외 잠재·타깃 바이어 대상 마케팅 지원을 통한 유효바이어 발굴
 - 거래제의서 발송 및 해외 바이어 요청사항 대응
 - 찾아가는 화상상담 지원
- * 통역 및 바이어 발굴 포함 1개사 최소 1회 지원

○ B2C 전자무역 마케팅 지원

① 시장 분석 및 글로벌 B2C 쇼핑몰 입점 지원

- 최적화된 시장 선정 및 온라인 시장 진출 분석
 - * 충남도 중소기업의 제품 분석을 통한 최적의 글로벌 오픈마켓 추천
- 참가기업의 상품 데이터 기반 진입 전략 수립 지원
- 글로벌 온라인 쇼핑몰에 “충남 스토어(전용관)” 플랫폼 구축 및 입점지원

② 상품 페이지 번역 및 판매

- 제품 특징 부각을 위한 상품 리스팅 템플릿 제작 지원(번역 포함)
 - * 상품페이지 등 제작에 필요한 번역 및 제품 촬영 지원
- 대표 키워드 선정 및 마켓 알고리즘에 맞는 최적화 작업 지원

③ 해외 배송 및 인콰이어리 대응 등 고객 CS

- EMS 및 DHL 이용 물품 배송
- 물품 문의, 반품 등 CS 전담 팀 구성으로 CS 업무처리 지원

④ SNS(Facebook, Linkedin 등) 활용 마케팅 지원

5. 기대 효과

- 중소기업의 니즈(Needs)를 반영하여 해외 글로벌 마케팅채널 분리로 맞춤형 글로벌 인프라 구축 및 수출 역량 강화기대
- FTA 전략지역 중심의 타깃 설정으로 도내 중소기업의 해외 바이어 발굴 및 수출 포트폴리오 다양화로 대외 수출 리스크 관리

6. 사업 추진 일정

사업내용	월별추진일정 (2017년)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
글로벌 전자무역 마케팅	세부계획수립		대행기관선정	참가기업모집	사업 수행			중간보고	사업 수행			완료보고

II. 과업 세부 내용

1.

B2B 전자무역 마케팅 지원

- B2B e마켓 플레이스 등록 및 관리
 - ① B2B e마켓 플레이스 가입 및 유료회원 전환
 - ② 참여기업 자료수집 및 홍보관(웹페이지) 구축 지원
 - 참여기업 제품의 자료 수집, 번역, 제품 촬영 등 홍보물 가공 지원
- 상품홍보관 내 제품등록
 - ① 구축된 개별계정을 바탕으로 상품홍보관(웹페이지) 제작
 - 상품 홍보관은 수혜기업, 제품, 기술 등 정보를 비롯한 이미지·동영상 등 상세하게 기술된 홍보관으로 구축되어야 함
 - ② 기업별 2~3개 품목 등록 후 타깃바이어 대상 마케팅 지원
 - 키워드를 선정하여 바이어가 해당 제품의 키워드 검색 시 해당 상품이 상단에 노출될 수 있도록 지원
- 기업별 거래제의서 제작·발송 및 인콰이어리 응대
 - ① 참여기업 및 제품정보를 수록한 거래제의서 제작
 - 참여기업의 자료를 타깃 국가 언어로 번역 및 원어민 감수 지원
 - ② 타깃 국가 및 바이어를 대상으로 거래제의서 발송
 - ③ 인콰이어리 필터링 및 바이어 응대
 - 내도한 인콰이어리 필터링 후 거래 가능성 및 유효성이 높다고 판단되는 바이어의 인콰이어리를 참가기업에게 전달
 - 바이어 문의 및 요청사항에 대한 응대 지원
 - * 거래상담 가능성이 있는 바이어 대상으로 우선상담을 지원
 - ④ 계약성사 가능성이 높은 참가기업의 바이어를 대상으로 신용조사 지원

- 찾아가는 온라인 화상상담 지원(1개사 최소 1회 지원)
 - ① 타깃국가 대상 바이어 발굴로 1:1 사전매칭 및 화상상담 지원
 - ② 화상상담한 바이어와의 지속적인 사후관리 지원
 - * 과업수행 기간내 사후관리 지원
- 맞춤형 타깃 바이어 발굴
 - 내도 인콰이어리가 저조한 참여 기업을 대상으로 타깃국가 내 맞춤형 바이어 발굴을 지원 (1개 국가/1개 품목)

2.

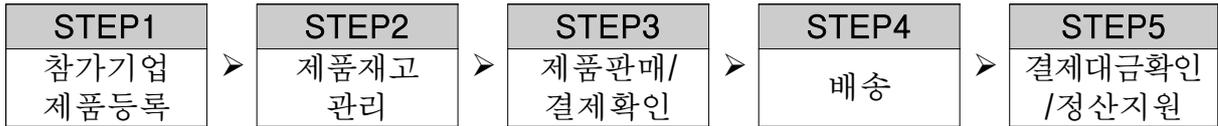
B2C 전자무역 마케팅 지원

- 글로벌 B2C 쇼핑몰에 “충남스토어” 구축 및 입점 지원
 - ① 최적화된 시장 선정 및 온라인 시장 진출 분석
 - 충남도 중소기업의 제품 및 해외시장 분석을 통하여 최적의 글로벌 온라인마켓 추천
 - ② 글로벌 온라인 쇼핑몰에 “충남 스토어(전용관)” 플랫폼 구축 및 입점
- B2C 온라인 쇼핑몰 운영대행
 - ① 입점기업 및 제품자료 수집
 - 참여(입점) 기업의 정보 및 제품관련 상세정보 수집
 - * 1개사 당 약 3개 내외 제품의 외국어 자료 수집
 - ② 자료 가공 및 외국어번역(원어민 감수 필수)
 - 수집된 참가기업 자료를 충남 스토어 및 기업 컨셉에 맞추어 가공
 - 기업 및 제품소개 외국어 번역 및 원어민 감수 지원
 - 제품홍보영상 및 UCC 보유 시, 상품페이지에 등록 지원
 - ③ 카테고리, 키워드 설정 및 태그 등록
 - 쇼핑몰 상품페이지 상위 노출을 위한 제품 관련 카테고리, 키워드

선정 후 입점기업 상품페이지에 설정 및 태그 등록

○ “충남스토어(전용관)” 운영지원

① 운영 프로세스



- STEP1. : 입점기업 선정 후 해당 기업의 자료 수집 및 등록지원
- STEP2. : 입점기업으로부터 일정 수량의 제품 수령 및 관리
- STEP3. : 제품 구매 신청 내도 후 결제 확인 및 제품 발송 준비
- STEP4. : EMS, 국제소형화물등기를 통한 제품 발송 지원
- STEP5. : 입금 확인 후 대금 송금

② 운영지원 세부내역

1) 상품관리 및 판매대행

- 기업 자료수집 및 가공을 통하여 글로벌 온라인 쇼핑몰에 구축된 “충남스토어(전용관)”에 제품별 상품페이지 제작 및 등록지원
- 입점기업 및 등록상품에 대해 소비자로부터 내도한 문의사항 대응 등 일반 상담 지원
- 소비자의 VOC 분석을 통한 피드백 및 불만사항 관리
- “충남스토어(전용관)”를 통한 소비자 구입 신청 확인
- 입금내역확인, 배송진행, 결제대금 확인 등 정산 지원

2) 상품 배송대행

- 국제특송(EMS) 또는 국제소형화물을 통한 제품 발송 지원
- 소비자(혹은 바이어)에게 Tracking number, 화물 추적서비스 지원

3) 반품지원

- 소비자의 반품이나 기타 요청사항에 대한 적극적인 응대 지원

* 명확한 반품정책 및 관련 지원내용을 상품페이지마다 표기

4) 충남스토어 제품 등록 및 관리 지원

- 기본 기능 외 맞춤형 디자인을 적용하여 제품 등록 및 관리지원
- 주문처리 기능을 통해 구매시점에 업데이트된 주문관리
- 배송리스트 확인 및 출하 비율 등 배송관련 관리지원
- 구매 고객정보 관리지원

○ SNS 활용 마케팅 지원

- 충남스토어 SNS 계정 개설 및 관리 지원
- “충남스토어” 방문 및 구매율 증대를 위한 SNS 마케팅 지원
- 월별 주제 선정을 통한 주 1회 이상 콘텐츠 개발 및 포스팅 지원

3.

과업 보고

○ 과업착수보고

- 과업수행 인력별 담당업무, 과업 추진계획 등 상세히 제시하며, 계약체결 후 10일 이내에 제출

○ 주·월간 실적보고

- 참가기업별 과업수행 현황 및 문제점, 추진성과, 향후계획 등 매주·매월 서면으로 제출

○ 과업중간 및 결과보고

- 과제별·수혜기업별 진행 상황, 마케팅활동 내용 및 성과, 향후 계획 등 과업 수행현황에 대하여 서면 제출 및 중간보고회 개최
- 과업에 따른 수혜기업별 지원내용 및 성과, 마케팅활동 내용, 수혜기업 의견, 사후관리 방안 등 전체에 대한 전반적인 과업수행 및 성과를 서면으로 종료일 10일 이내에 제출하며, 완료 보고회 개최

* 착수, 월별, 중간, 결과보고 일정은 발주기관과 협의하여 결정

III. 유의 사항

1.

일반사항

- 관련 과업의 특성 및 취지 등을 고려하여 과업수행에 최선을 다 하여야 하며, 과업을 수행함에 있어 발주기관의 명예가 훼손될 수 있는 일체의 행위를 하지 말아야 함
- 과업의 수행은 발주기관과 면밀한 협의와 세부내용별 사전승인을 받아 진행하여야 하며, 발주기관이 과업 범위 및 내용 일부를 변경 요청 할 경우, 특별한 사유가 없는 한 과업수행 과정에 이를 성실히 반영 하여야 함
- 과업 특성상, 본 과업지시서는 과업의 범위, 내용 등을 상세하고 명확하게 정의되지 못한 한계를 가지고 있으므로 본 과업지시서에 기술되지 않은 사항이라도 꼭 사업에 필요하다고 판단되는 사항은 과업범위에 포함시킬 수 있음

2.

의무와 책임

- 용역사업자는 본 과업지시서 내용에서 정하는 바에 따라 과업 내용을 신의와 성실의 원칙에 입각하여 수행하고 정해진 기간 내 완료하여야 함
- 용역사업자는 수행중인 과업의 중요내용에 대하여 발주기관의 사전 의사결정이 필요한 때에는 발주기관에 그 필요성을 서면으로 보고하여 대책을 강구하여야 함
- 용역사업자는 발주기관의 승인을 받아 진행한 과업이라 할지라도

수급인의 잘못으로 발생한 과오나 오류 등으로 인한 과업 수행상 모든 하자에 대하여 책임이 면제되는 것은 아니며 과업 완료 후 이러한 사항에 대한 발주기관의 수정·보완요구가 있을 때에는 계약자 부담으로 시정·조치하여야 함

- 과업을 수행함에 있어 발생하는 관계기관과의 협의사항, 발주기관의 지시 및 조치사항 등 과업추진에 따른 주요내용을 문서로 작성 비치하여야 하며 발주기관의 제출요구가 있을 경우에는 이에 따라야 함
- 용역사업자는 이 과업을 수행함에 있어 관계 법률에 저촉되는 행위로 인한 모든 피해사항에 대하여 책임을 져야함

3. 참여인력의 교체

- 용역사업자는 발주기관이 용역사업 책임자 및 과업에 참여하고 있는 인력이 과업 수행에 불성실하거나 부적당하다고 인정하여 교체를 요구한 때에는 이에 응하여야 함
- 용역사업 책임자가 일정기간 과업을 수행할 수 없는 경우에는 그 기간 동안 대리인을 지정하여 과업을 수행하여야 함
- 용역사업자는 용역사업 책임자 등의 교체 또는 대리인의 지정 시에는 사전에 발주기관의 승인을 반드시 받아야 함

4. 지적재산권 및 정보보안

- 본 과업을 수행함에 있어 제3자의 지적재산권을 침해하여 발주기관을 상대로 손해배상 청구소송 등이 제기되면 용역사업자는 피해자 측에 합의 배상하여야 함
- 지적재산권 및 소유권 보호를 위하여 과업수행 과정에서 취득 또는

작성하는 성과품 및 산출물 일체에 대한 소유권은 발주기관에 있으며, 본 과업과 관련하여 취득한 모든 정보는 유출 또는 누설하여서는 안됨

- 본 과업의 수행과정에서 발생하는 제반 안전사고의 책임 및 행정적, 기술적 제반비용과 문제처리는 계약자가 부담하는 것을 원칙으로 함
- 과업 중 취득한 보안 사항 등에 대하여 보안관계 법규 등에 저촉되는 일이 없도록 세심한 주의와 의무를 다하여야 하며, 이의 불이행으로 인한 민형사상의 모든 책임은 계약자가 져야 함

5. 계약의 변경 및 해지

- 본 계약에 명시되지 않은 사항 등 본 계약내용의 변경에 대하여 합의할 경우 합의서와 변경계약서를 작성·서명 날인함으로써 그 효력을 갖게 됨
 - 다음의 경우에 해당되는 때에는 용역계약을 해지하고 업체의 불성실 사항을 관련기관에 통보하여 제재할 수 있음
 - 1) 본 계약조건 위반(기밀누설 등)으로 서면을 통하여 시정요구를 받고 15일 내에 시정하지 않는 등 계약목적을 달성할 수 없다고 판단되는 경우
 - 2) 기타 관계규정, 예산사정 등으로 지속적인 용역계약을 유지할 수 없다고 판단되는 경우
- 다음 각호에 해당하는 경우에는 당해 계약의 전부 또는 일부를 해제하거나 해지할 수 있음
 - 정당한 사유 없이 약정한 착수기일을 경과하고도 용역수행에 착수 하지 아니 할 경우
 - 계약서에 명시한 용역수행기간 내에 용역을 완료하지 못하거나 계약자의 귀책사유로 인하여 용역수행을 완료할 가능성이 명백히 없다고 인정되는 경우

- 발주처의 사전 승인 없이 과업내용을 임의로 변경하거나 본 과업 지시서 상에 명시한 사항을 성실히 준수하지 않는 경우
 - 기타 용역수행과정에서 발주기관의 정당한 요구사항을 이행하지 않을 경우
- 본 계약 관련 분쟁 발생 시, 상호간에 합의가 성립하지 않아 부득이 소송을 할 경우, 관할법원은 발주기관 소재지의 관할법원으로 함

IV. 기타

- 본 제안요청서에 기재된 사항들의 세부 추진절차 및 전략 등은 본 사업관련 제안서에 의하되 발주기관과 반드시 협의하여 진행하여야 함
- 선급금은 착수계 제출 이후에 계약상대자의 요청이 있을 경우 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률, 동법 시행령 및 시행 규칙, 지방자치단체 입찰 및 계약집행기준 등에 의해 지급함
- 본 기타사항에 명시하지 아니한 사항에 대하여는 발주기관과 계약자 간의 협의에 의한 당해 용역계약에 의하거나, 『지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률』 및 동법 시행령, 기타 계약에 관한 법령 및 예규 등의 관계법령과 일반 상거래 관례에 따름
 - 용역사업자는 사전 서면동의 없이 본 계약서에 따른 권리와 의무를 타인에게 양도할 수 없음
 - 본 과업에 관한 모든 것은 관계법령에 의한 제 규정 및 계약내용에 적합하게 수행하여야 하며, 관계법령 및 계약문서에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 발주기관과 협의하여 처리하여야 함