※ 본 제안요청서는 제안서 작성을 위해서 귀사에 제공하는 것으로, 제안서 회신 이외의 목적으로 사용할 수 없으며 타사에 배포할 수 없습니다.

제 안 요 청 서

사 업 명	헬스케어 서비스 CS 통합 콜센터 시스템 구축

2025. 06

KB 헬스케어

목 차

Ⅰ. 제안 개요

Ⅱ. 제안서 제출

Ⅲ. 평가 및 업체 선정 방법

<별지 서식>

1. 입찰 참가(등록) 신청서

2. 적격 심사 참가 신청(서약)서

3. 입찰 현황 및 연혁

4. 연도별 재무상태 비교표 (최근 3 년)

5. 사용인감계

6. 위임장

7. 투입인력 인력 및 경력사항

8. 비밀유지 서약서

I. 제안 개요

1. 사업 개요

가) 사 업 명 : 헬스케어 서비스 CS 통합 콜센터 시스템 구축

나) 사업기간 : 2025 년 07 월 1 일 ~ 2025 년 9 월 30 일(3 개월)

※ 계약 기간은 계약서에 명시 예정이며 당사 사정에 따라 변동 가능함

다) 사업범위 : KB 헬스케어 서비스별 사업 운영에 필요한 고객응대 및 관리 콜센터 시스템 구축

라) 계약방식 : 공개 경쟁 입찰, 우선협상자 선정 후 최종 계약

※ 종합평가점수가 1 위인 제안사를 우선협상대상자로 선정하여 기타 지원조건을 협상 및 선정함

※ 유찰 시 수의계약 진행

2. 추진 배경 및 필요성

가) 다양한 헬스케어 서비스를 안정적이고 체계적으로 운영할 CS 용 운영/관리 시스템 부재

나) 사업의 다양성 및 확장성을 고려하여 CS 통합 콜센터 시스템 구축이 필요함

다) 현재 운영 및 계획 중인 검진, 증진, 간병 사업과 더불어 추가 신규 사업 추진 시 안정적인 서비스 환경 필요

라) 트랜드에 맞는 다양한 고객중심의 운영 관리 솔루션 도입 필요

3. 사업내용 (요약)

- 대고객 통합 콜센터 구축 (IVR, CTI, CRM 등 연계 구축)
- 헬스케어 서비스별 커스터마이징 추가 기능 구현
- 고객별 상담 및 서비스 이용 이력 확인, 관리 기능
- 24 시간 운영 가능한 AI 기반 고객응대 솔루션 구축
- KB 헬스케어 내부 운영 시스템과 연동
- 서비스별 현황 통계 및 리포트 제공

4. 사업목표 및 기대효과

가) 다양한 고객 요구사항에 대한 신속한 고객응대 및 서비스 제공 안정성 확보

나) CS 근로자 업무 생산성 증대 및 업무 효율화 향상

다) 고객 및 기업 만족도 제고

라) 지속적인 고객 관리 자동화로 서비스 이용률 증대 및 매출 증대 견인

마) 이용자 증가에도 안정적이고 원활한 서비스 제공

5. 제안 요구사항

가. 시스템 요구사항

요 구 사 항 명 칭	**콜센터 시스템 전체 요구사항**

요구사항내용	정 의	AICC 클라우드 서비스 전체 시스템 도입 환경 전체 요건
	세부내용	

구분		기능	수량	비고
콜센터 클라우드서비스	IPCC & CRM 콜센터 서비스	기본서비스	10석	- IP교환기, CTI, IP-IVR - 통합운영관리
		녹취서비스	10석	- IP녹취서비스 기반
		상담어플리케이션	10석	- Web기반 어플리케이션 + 커스터마이징 개발 지원
		전체 회선	20회선	향후 확장 가능한 구조
	전용회선 네트워크 장비	VPN	1 대	
		VoIP Gateway	1 대	부서 교환업무시 필요
일회성 H/W	전화기 해드셋 증폭기	IP 전화기	10 대	KB헬스케어 지정 상담센터내 구축,운영
		고급 헤드셋	10 대	
		증폭기	10 대	
음성인식		상담녹취 음성인식 , 음성인식콜백	2채널	모든 통화 상담 음성인식 변환, 분석
1회성 개발비		연동개발	MM 제시	- 검진프로그램 연동 - 환자정보, 예약정보 등

요구사항명칭		**IPCC 소프트웨어 시스템 요구사항**
요 구	정 의	콜시스템 솔루션 기본 요건

사 항 내 용	세 부 내 용	구 분	내 용	수량
		IP-PBX 솔루션	- IP기반 전화교환기능 , 3자통화, 호전환기능지원 - 교환기와 PRI를 통한 연동지원이 가능한 구조지원 - 향후 100석 이상 확장가능 - 이중화 기능 지원	20ch
		CTI 미들웨어솔루션	- 상담원 멀티채널 호분배기능 지원 - 다양한 Skill라우팅 , 전상담원 연결라우팅, VIP라우팅, Skill관리, 상담대기 관리 등 - DB이중화	10 User
		IP-IVR 솔루션	- 예약정보 조회기능 연동지원 - 요일별 시나리오 편집 제공기능, 비상시 TTS멘트송출 - GUI Editor기반 시나리오 Tool지원	10채널
		IP 녹취 솔루션	- IP기반 녹취솔루션, 전수녹취, 선택녹취 - 녹취데이터 운영관리 기능지원 - 녹취이력관리,녹취데이터 암호화관리 - 부서별 독립운영을 위한 멀티테넌트 지원	10 User
		통합운영관리 솔루션	- 콜센터용 통합 운영관리 소프트웨어 - 휴일관리, 근무시간관리, 상담원관리, Skill관리, 통계관리 - 콜센터상태모니터링, 콜백분배관리	1 식
		프리미엄전광판 솔루션	- 콜센터 콜현황 콜백정보등 멀티 모니터링 - 화면 설정관리 기능지원	1 식
		상담원용 어플리케이션	- 검진프로그램 연동 어플리케이션 - 상담 이력, 부가 서비스 연동, 콜백 연동 - 요구사항 커스터마이징 개발 제공	1 식

요 구 사 항 명 칭	콜시스템 부가솔루션 요구사항
요 구 정 의	특화 부가솔루션 기본 요건

사 항 내 용	세 부 내 용	

구 분	내 용	수량
상담녹음 자동안내 솔루션	-인/아웃바운드 상담원 녹음음성 자동 송출 PC Client -자주사용하는 안내 녹음 음성 선택 송출 -상담원 개별 인사말, 주요 안내멘트 녹음관리 기능지원 -선택 녹취 기능 지원	10
녹취 음성인식 & 음성인식콜백	- 인/아웃바운드 상담원 통화 녹취 음성인식 변환 - 기본 음성인식 녹취 결과 검색 기능 지원 - 엘라스틱 서치 엔진 기반 키워드 검출 기능 지원 - 기본 상담 Text 분석 기본 기능 지원 - IVR 내 음성 콜백 기능을 통한 음성 콜백 음성인식 Text변환 및 상담어플리케이션 자동 분배기능 지원	2 ch

요 구 사 항 명 칭	Setup 및 개발
정 의	상담어플리케이션 솔루션 커스트마이징 개발
요 구 사 항 세 부 내 용	■ PM, 개발 업무요건분석, 설계 , 테스트 ■ IPCC시스템 Setup , IVR 시나리오개발, CTI 화면전화기 개발 ■ IVR내 진료예약정보 안내, 자동 취소 I/F 연동개발 ■ 상담사 권한관리 / 상담관리 (예약관리, 증진상담관리, 분배기능) ■ 외부기관 연락처 관리 ■ 증진 프로그램 관련 사항 개발 ■ 문자 푸쉬,이메일, 문의내용 확인 이력관리 ■ 고객정보 조회 및 관리(증진, 검진결과 , 동의관리, 고객 등급등 관리) ■ 상담관리 (예약관리, 증진상담관리, 분배기능) ■ 통계 : 고객사 관리(고객사 회원수, 서비스 제공완료율 , 상담자별통계, 민원고객관리 등)

요 구 사 항 분 류	스마트 클라우드 콜센터 상세 요구사항

	정 의	콜센터 IP-PBX 교환기 요구사항
요 구 사 항 내 용	세 부 내 용	■ ALL-IP 교환기로 라이센스 및 IP전화기의 증설만으로 상담석 추가 증설이 가능하여야 하며, 동일 시스템으로 향후 최대 100회선까지 증설 가능하여야 한다. ■ 향후 확장성을 고려하여 100석이상 규모의 콜센터에 적용된 안정성이 검증된 IPCC시스템으로 제안하여야 한다. ■ 복수의 콜센터를 독립적으로 운영할 수 있는 멀티테넌트 기능을 지원하여야 한다. ■ 교환기 회선은 최소 48채널 이상을 지원하여야 한다. ■ 구내통신 교환기와 PRI 연동하여 원내 부서와 내선통화가 가능하여야 한다. ■ 클라우드 시스템은 이중화로 구성되어야 하며, 작동중에 장애가 발생하더라도 대기중인 시스템으로 자동절체 되어야 한다. ■ 원격지에서 콜센터의 현황에 대해서 모바일 어플리케이션(최소 안드로이드 OS 이상)으로 확인 가능한 시스템이어야 한다. ■ 음성, 데이터보안 기능을 제공하여야 한다. ■ Out-Bound 전화 시 수신자 측에 발신자의 전화번호를 병원에서 요구하는 특정번호로 표시 가능하여야 한다. ■ 고객이 대기상태에 있을 경우 고객에게 다양한 멘트(병원 홍보, 음악 등)를 제공하는 기능이 있어야 한다. ■ 시스템 부분은 제안사의 맞는 제품으로 탄력적으로 변경 및 제안이 가능하다.

	정 의	콜센터 IP-IVR 요구사항
요 구 사 항 내 용	세 부 내 용	■ 장애발생 최소화를 위해 S/W기반의 IP-IVR을 이중화 방식으로 제안하여야 한다. ■ 회선 규모는 전체 10~20개 채널 규모로 제안하여야 한다. ■ 각 콜센터별로 IVR 사용회선수에 대한 사용 제어관리가 용이하여야 한다. ■ IVR 시나리오를 쉽고 편리하게 제작할 수 있도록 GUI Editor 툴을 지원하여야 한다. ■ 관리자가 직접 TTS와 연동하여 IVR 시나리오 멘트를 제작, 편집 및 실시간 적용할 수 있어야 한다. ■ 향후 확장성과 호환성을 고려하여 표준 SIP 프로토콜을 이용한 IVR 서비스를 제공해야 한다. ■ 조건별 시나리오 운영 기능이 포함돼야 하며 휴일, 공휴일, 업무시간 지정 기능을 제공해야 한다. ■ 각 서비스별로 CID(발신번호), Call back 번호를 저장 가능해야 한다. ■ Web기반의 운용관리 기능이 제공되어야 한다. ■ 관리자 프로그램을 통해 평일, 토요일, 공휴일, 휴일, 임시 휴일 등 해당 일자에 맞게 안내 멘트를 송출하는 기능이 제공되어야 한다. ■ 회선 상황의 실시간 모니터링이 되어야 한다. ■ 번호별 IVR인입 경로 및 시간,상담 결과를 추적하여 검색 조회가 가능하여야 한다.

요 구	정 의	콜센터 IP 녹취 솔루션 요구사항

사 항 내 용	세 부 내 용	■ 상담원의 통화내용을 전수, 선택, 구간녹취가 가능하여야 한다. ■ 녹취서버 장애 시에도 녹취데이터는 로컬에서 관리되어지고 서버 복구 시 재전송하여 정상적으로 녹취관리가 이루어질 수 있어야 한다. ■ 녹음의 품질은 일반 음성통화 수준을 보장하여야 한다. ■ 1콜 1녹음파일이 생성되어야 하며 녹음 Loss율은 없어야 한다. ■ 통화내역을 실시간으로 원격지에서 모니터링 할 수 있어야한다. ■ 녹음 파일의 인덱스에는 반드시 고객과 상담원 식별정보, Call Data를 포함하여야 한다. ■ 생성된 녹음파일은 백업이 용이하여야 하고 백업내용에 대하여 검색이 용이하여야한다. ■ 상담원이 수시로 자신의 상담에 대해서 확인 가능하도록 상담 Application 내에 녹취 청취 기능이 지원 되어야 한다. ■ 녹취 검색 시 보안관리를 위해서 녹취 접근이력, 녹취 청취, 다운로드 관리 이력을 지원해야 한다.

요구사항내용	정 의	콜센터 CTI 미들웨어 요구사항
	세부내용	■ CTI시스템은 시스템 장애 시에도 안정적인 운영을 할 수 있는 이중화방안을 제시해야한다. ■ 상담원 라이선스는 총 10User 기준이며, 추가적으로 관리자 라이선스를 지원하여야 한다. ■ 멀티채널 상담이 가능한 상담원 라이선스를 지원하여야 한다. ■ Call과 Data 동기화를 통해 상담원에게 호 연결과 동시에 고객정보를 상담원 PC화면에 표시하는 기능을 제공해야 한다.(스크린 팝업) ■ 다양한 통계처리 및 보고서 기능을 제공해야 한다. ■ CTI를 통하여 상담원의 상태변경(Login, Logout, Hold)이 가능해야 한다. ■ 라우팅 시나리오를 관리자가 직접 설정할 수 있어야 하고 실시간으로 반영되어야 한다. ■ 제공되는 모든 통계자료는 User가 원하는 File(Excel)로 변환 및 응용이 가능하여야 한다. ■ 업무별, 팀별 보안유지를 위하여 세분화된 권한을 부여할 수 있어야하고, 관리자가 직접 간편하게 권한 설정을 할 수 있어야 한다. ■ 관리자가 상담원 상태(수신 통화중, 발신 통화중, 휴식중, 유휴 상태등)와 전체 상담원 업무상태 및 호처리 현황을 실시간으로 모니터링 할 수 있어야 한다. ■ 모든 상담원은 콜센터 그룹 또는 자신의 그룹에 인입되는 콜에 대한 정보를 파악할 수 있어야 한다. ■ 직전상담원연결 라우팅기능을 지원하여야 한다. ■ 신환, 구환, VIP고객등을 구분하여 고객별 적정상담원에게 Routing할수 있어야 한다. ■ 긴급비상시를 위하여 상담그룹 Skill Set을 구성하여 One-Click만으로 전체 상담원 스킬Set이 변경될 수 있는 기능을 지원하여야 한다.. ■ 상담원의 상태가 실시간으로 모니터링 가능하여야 한다.(그룹별, 업무별로 통화중, 대기중, 휴식, 후처리 등)

요구사항내용	정 의	콜센터 프리미엄 전광판 솔루션 요구사항
	세부내용	■ 건강검진, 건강증진, 간병 등 헬스케어 서비스를 위한 최적의 모니터링을 위해 커스트마이징이 가능해야 한다. ■ 서비스 신청, 접수 현황 및 대기호 모니터링 ■ 그룹별 응대율, 대기호, 인입호 모니터링 ■ 그룹별 해당 상태 (대기중, 휴식,후처리,상담중)의 상담원 수 모니터링 ■ 발신업무 미처리 건수 모니터링 ■ DB의 의존도 최소화 및 보안성, 유지보수 용이성을 확보하여야 한다. ■ 전광판 화면은 관리자가 원하는 항목으로 구성되어야 한다. ■ 모바일을 통한 콜센터 현황을 모니터링할 수 있는 기능을 지원하여야 한다. ■ 모바일전광판에서는 통계시스템과 연동하여 이전상태정보도 조회가 가능하여야 한다.

요 구	정 의	상담 어플리케이션 솔루션 요구사항

사 항 내 용	세 부 내 용	**1. 공통 요건** ■ 웹표준 HTML5,반응형웹,멀티브라우저를 지원해야 한다 ■ 전자정부 프레임웍 기반의 Java표준 및 Non-Active X를 지원해야 한다 ■ DataDictionary를 활용한 META표준 체계를 적용한 표준화가 지원되어야 한다 ■ 웹프레임은 알람,부가서비스 링크,SMS발송,QuickLink,즐겨찾기메뉴,사용자환경설정, ■ 사용자프로필등 사용자의 편리성을 위해 다양한 기능이 지원되어야 한다 ■ 웹프레임은 최소 3가지 이상의 색상 테마를 제공하여 사용자에 편의성을 제공해야한다. ■ 제안하는 솔루션은 IPCC 콜인프라와 연계되어야 하고, IPCC운영관리 서비스 및 실시간 콜현황을 확인할 수 있는 미니전광판을 지원해야 한다. ■ 웹표준 HTML5.반응형웹.멀티브라우저를 지원해야 한다. ■ GS인증을 지원해야 하며, 인증서를 제출하여야 한다. ■ 업무 확장이 유연한 멀티테넌트 구조를 지원하여야 한다. ■ 향후 AI서비스 확장시 업무지원이 가능한 구조를 지원하여야 한다. **2. Web Frame 구조 요건** ■ 메뉴권한,화면권한,버튼권한을 사용자 등급별로로 구분해 통제 할 수 있어야 한다 ■ 고객항목은 META속성코드로 관리 될 수 있어야 하고 테넌트별 고객정보는 레이아웃 구성에 의해 고객사별 고객항목을 가변적으로 적용할 수 있어야 한다 ■ 또한 고객 민감항목은 메타코드 암호화적용 설정에 의해 데이터 컬럼 양방향 암호화 적용이 지원되어야 한다 **3. Dashboard** ■ 웹 데시보드를 지원해야 하고 사용자 그룹별 다른형태의 데시보드를 구성할 수 있어야 한다 ■ 웹 데시보드는 다양한 데이터카드를 템플릿 형태로 제공가능해야 하고 데시보드 구성시 템플릿을 통해 다양한 형태로 구성가능해야 한다. **4. 상담관리** ■ 관리자는 상담내역, 콜백내역, 통화예약내역, 업무이수관 내역등을 모니터링 할 수 있어야 하고 상담사는 MY상담관리를 통해 본인의 상담내역,콜백내역등을 조회 할 수 있어야 한다. **5. 지식관리** ■ 상담시 다양한 상담정보를 지식컨텐츠로 구성가능 해야 하고 구성된 지식컨텐츠는 검색엔진을 통해 자연어 검색이 지원되어야 한다. **6. 시스템 관리** ■ 고객사별 정보를 관리 할 수 있는 테넌트정보관리를 지원해야 하고, 테넌트별 사용자정보를 관리 할 수 있어야 한다. **7. 통계** ■ 상담원통계,상담그룹통계,상담유형 통계 등 CRM기본통계를 지원해야 한다. ■ 제안하는 시스템의 라이선를 확인하여 라이선의 부족함이 없어야 한다. ■ 상담원통계, 상담그룹통계, 상담유형 통계는 대시보드 항목에 별도의 그래프 형태 화면 제공을 통해 통계 확인이 용이하도록 지원해야 한다. ■ 상담원통계, 상담그룹통계, 상담유형 통계는 편집이 가능한 형태의 액셀 데이터로 다운로드하여 업무에 활용이 가능하도록 지원해야 한다. **8. 커스터마이징 개발** ■ KB헬스케어에서 요청한 다양한 요건을 충족할 수 있도록 커스터마이징 개발지원이 가능해야 한다.

		■ 상담사 로그인 및 권한관리 ■ 전화기능, 알람기능 ■ 고객정보 조회 및 관리 ■ 상담관리, 녹취관리, 통계관리 ■ 기타 관리 기능

요구사항내용	정 의	콜센터 통합운용관리(OAM) 솔루션 요구사항
	세부내용	■ Web 기반을 통한 시스템 운용관리를 제공하여야 한다. ■ 각 시스템은 설정을 통한 변경이 가능해야 하며 실시간적용이 지원되어야 한다. ■ 헬스케어 서비스 통합운영관리를 테넌트 구분을 통해서 독립적으로 운영관리가 가능해야 한다. ■ 코드관리, 공휴일관리, 근무시간관리, IVR시나리오관리, VIP/관심고객에 대한 관리 등을 실시간으로 변경관리가 가능하여야 한다. ■ 상담원관리, 상담그룹관리, 큐관리 기능을 지원하여야 한다. ■ 상담원 스킬관리를 효율적이고 빠르게 적용할 수 있는 방안을 제시하야야 한다. ■ 콜센터 호통계, 상담원별통계, Service Level통계, 재인입콜통계, 적정상담원 수 예측통계를 지원하여야 한다. ■ 건강검진, 건강증진, 간병 등 헬스케어서비스 등의 업무에 특화되어 있는 통계보고서를 제시하여야 한다. ■ 콜센터 현황을 모니터링하는 기본 전광판 모니터링기능을 지원하여야 한다. (콜센터 인입콜현황, 상담원 상태현황, 그룹별현황, 큐별현황)

요구사항명칭		**부가소프트웨어 솔루션 상세요건**
요구사항내용	정 의	콜센터 상담원 음성멘트 자동송출 솔루션 요구사항
	세부내용	■ 상담원 PC상에서 음성녹음 자동송출Client프로그램을 통해서 상담원의 음성을 녹음 할 수 있어야 한다. ■ CTI서버와 연동되어서 호연결과 동시에 상담원 녹음 인사말 멘트가 자동으로 송출되어야 한다. ■ 아웃바운드시에도 CTI와 연동되어서 자동으로 아웃바운드 녹음멘트가 자동으로 송출되어야 한다. ■ 호전환시에도 CTI와 연동되어서 자동으로 호전환 녹음멘트가 선택적으로 송출되어야 한다. ■ 메뉴별 멘트를 선택적으로 송출할 수 있어야 한다. ■ 멘트그룹관리, 멘트관리관리를 할 수 있는 관리화면이 제공되어야 한다.

요구사항 내용	정 의	상담녹취 음성인식 및 음성인식 콜백 기능
	세부 내용	■ 모든 상담 통화 녹취에 대한 준시실간 음성인식 STT 변환 ■ 음성인식 STT Text 데이터에 대한 엘라스틱 검색엔진에 저장관리 ■ 높은 인식률을 보장하는 STT(Speech to Text) 엔진을 활용하여 음성콜백 구현 ■ 고객의 음성을 준실시간으로 Text로 변환 후 상담 어플리케이션에 전달 ■ 통합 운영관리에서 녹취 음성 청취 및 녹취 Text화 제공 ■ 상담사와 고객의 음성 화자 분리 및 Text화. ■ 녹취 파일 변환에 따른 유형별 키워드 분석 화면 제공

요구사항 내용	정 의	콜센터 시스템 보안관련 요구사항
	세부 내용	■ 사용자 식별 및 인증 (1인 1계정, 사용자 책임 추적성, 계정관리, 로그인 실패 시 접근제한) ■ 비밀번호 관리 (조합규칙적용, 비밀번호 설정 제한, 변경 주기 관리) ■ 암호화 관리 (통신구간 암호화 적용, 녹취파일, 비밀번호 암호화, 개인정보 마스킹 처리 적용) ■ 성능 및 장애처리 방안 제시 ■ 백업 및 북구관리 방안 제시 ■ 로그 및 접속기록 관리 (접속자 계정, 접속일시, 접속자정보;IP 등, 수행업무, 접속기로 6개월 보존)

나. 사업관리부문

본 사업을 수행할 추진조직, 투입인력 및 역할 등을 제안서에 제시하여야 한다.

- 사업수행 인력을 작업 단위별로 제시하고, 투입인력에 대한 이력사항을 상세(기본인적, 경력, 프로젝트경험, 기타)작성하여야 한다.
- 추진조직 외에 본 사업을 성공적으로 수행할 수 있도록 인력의 추가 투입 등 지원할 수 있는 방안을 제시하여야 한다.

1) 일정 관리방안

- 추진일정은 전체일정과 세부일정으로 구분하여 작성하여야 한다.
- 작업수행 공정간 상호연계가 될 수 있도록 일정계획은 상세하게 기술하여야 한다.

2) 위험요소 관리방안

- 사업기간 중 발생 가능한 모든 위험에 대해 유형별 대처 방안을 기술하여야 한다.
- 사업기간 중 긴급조치 상황 발생 시, 이에 대한 대응전략을 제시하여야 한다.

3) 기밀보안 방안

- 제안사는 기밀보안 대책과 사업 참여인력에 대한 보안의식 고취방안을 제시하여야 한다.
- 제안사는 본 사업 수행 중 취득한 지식에 대하여 사업수행 중은 물론 사업이 완료 된 후에도 보안을 준수하여야 한다.
- 제안사는 모든 사업 참여인력에 대하여 별도 양식에 의한 보안 각서를 반드시 제출하여야 한다.

다. 지원부문

1) 교육 및 기술 지원요건

- 제안사는 본 사업에 의한 서비스관리 및 유지보수기간 동안 교육훈련 방안을 상세히 제시하여야 한다.

- 기타 본 사업과 관련하여 운영상 필요하다고 판단되어 KB헬스케어에서 교육을 요구시, 제안사는 이에 응하여야 한다.

2) 유지보수 요건

- 제안사는 구축 후 유지보수기간 동안 KB헬스케어 서비스운영과 관련된 유지보수 체계, 절차, 지원사항 등을 구체적으로 제시하여야 한다.
- 서비스 운영.유지보수 창구단일화 및 신속한 유지보수 서비스 체계 확보방안을 구체적으로 제시하여야 한다.

3) 주요 산출물

- 사업수행기간 중 작성되는 산출물은 2부 이상 작성하여 제출하여야 한다.
- 과업수행계획서사업자선정 이후 관련 작업을 수행하기 위한 계획, 일정 등을 명시한 과업수행계획서를 계약일로부터 10일 이내에 제출하여야한다.

4) 완료보고서

- 사업완료 시 완료보고서(관련검토자료 포함)를 제출하여야 한다.
- 완료보고서와 함께 제안서를 포함하여 사업기간동안 작성된 모든 산출물을 일자별로 정리하여 문서 및 USB로 제출(2부 이상) 하여야 한다.

5) 기타요건

- 제안사는 사업추진, 품질보증 등의 모든 사업 수행에 대한 일체의 책임을 진다.
- 사업의 참여인력은 사업수행기간 동안 퇴사 등의 특별한 사정이 없는 한 KB헬스케어의 승인 없이 임의로 변경할 수 없다.
- 제안요청서에 기술되지 않은 사항에 대해서 본사업의 성공적인 수행을 위해 반드시 필요하다고 판단되는 사항은 상호협의 하에 사업범위에 포함시킬 수 있다.
- 본 사업 수행기간 동안 산출되는 모든 자료는 KB헬스케어에 귀속된다.
- 제안사는 본 사업을 이행함에 있어서 발생하는 사용권 또는 특허 등의 문제 발생에 대하여 일체의 책임을 진다.
- 제안사는 본 사업 수행기간 중 발생된 사항에 대하여 내.외부 조사 및 감사 등의 업무에 적극 협조하여야 한다.

Ⅱ. 제안서 제출

1. 제안 요청사항

1) 일반적 요청사항

- 본 제안요청서는 발주기관(KB헬스케어) 제안요청 사항을 충분히 검토 후 요구사항이 포함된 제안서를 작성하여 제시하여야 한다.
- 제안서에는 본 사업에 적용하고자 하는 전체적인 사업관리 방안(일정계획 포함)과 사업수행을 위한 사업추진 체계를 제시하여야 하며, 제안요청서에서 추구하는 목표를 달성하기 위하여 추가해야 할 사항이 있을 경우 추진 방안과 제안 업체의 역할을 구체적이고 명확히 제시하여야 한다.
- 제안업체의 제안사항이 발주기관(KB헬스케어)의 요구 기능보다 개선된 사항일 경우 내용을 충분히 설명하고 실시 방안을 구체적으로 제시하여야 한다.
- 본 사업에 제안하는 모든 장비에 대하여 다음 사항을 포함하여 제시한다.
  - 장비모델명, 장비제조사 및 장비 규격, 선정 사유
  - 장비수량(장비별 구성요소 포함)

2) 공통 제안 요건

- 본 사업과 관련하여 소요되는 모든 비용은 제안사가 부담하여야 한다.
- 모든 콜센터 장비는 All-IP 기반으로 제공하여야 한다.
- 교환기, CTI, IVR, 녹취는 의료기관 또는 헬스케어 기업에 납품 실적 및 임대형 서비스를 제공하고 있는 검증된 제품이어야 한다.(인증서 보유 시 제출)
- 제안하는 시스템은 국제적으로 공인된 표준성과 국내에서 기 검증된 사양이어야 하며, 다양한 장비와의 연동경험이 있는 시스템이어야 한다.
- 제안되는 S/W는 최신의 정품이어야 하며, 라이센스 증서를 제출해야 한다.
- 본 사업 추진을 위해 제안하는 모든 H/W, S/W는 성능과 안정성이 검증된 최신 정품이어야 하며, 제조사, 제조일, 모델명, 버전, 수량을 반드시 기재하여 제안하여야 한다.
- 제안사의 필요에 의해 KB헬스케어 콜센터에 필요하다고 판단될 경우 추가시스템을 제안할 수 있으며 KB헬스케어의 승인이 있으면 이에 필요한 개발비용과 인력은 본 사업범위에 포함하여 진행해야 한다.
- 건강검진, 건강증진, 간병 등 헬스케어 서비스 최적화를 위한 커스터마이징에 대한 방안을 제시해야 한다.
- 제조사는 국내 검진 EMR과 연동을 하여 구축한 사례를 제시하여야 한다.
- KB헬스케어의 내부 시스템은 모두 지정된 클라우드 서버에 위치하며, 기간계 연동 방안을 제시하여야 한다.
- 제안하는 시스템은 KB헬스케어 보안관계 규정을 준수해야 하며, 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증규정인 ISMS-P를 준수해야 한다.
- KB헬스케어 보안을 위해 내부정보를 어떠한 형태로든 외부에 유출할 수 없다.
- 제안하는 모든 시스템의 소프트웨어는 제안사의 최적의 환경에 맞게 제안할 수 있다.
- 구축 후 장애대책 및 유지보수 방안을 구체적으로 제시하여야 한다.

2. 개발 상세 요구사항

※ 보안정책에 따라 상세정보는 공개하지 않으며, 제안서 작성에 필요한 경우 보안서약서 제출 후 제공가능

3. 참가 자격

- 의료분야 콜센터 및 AI를 활용한 상용화 서비스를 운영하고 있는 기업
- 헬스케어 기업 또는 의료기관 프로젝트 수행 이력 보유 기업

4. 제출 서류

- 제안서 1부
- 입찰참가(등록)신청서 (별지 #1) 1 부
- 적격심사 참가 신청(서약)서(별지 #2) 1 부
- 업체 현황 및 연혁(별지 #3) 1 부
- 최근 3 년 연도별 재무상태 비교표(별지 #4) 1 부
- 사용인감계(별지 #5, 법인인감 대신 사용인감 날인할 업체만 제출할 것) 1 부
- 위임장(별지 #6) 1 부
- 투입인력 이력 및 경력사항(별지 #7) 1 부
- 비밀유지서약서(별지 #8)
- 견적서 1 부
  - 각 사 양식을 사용하되 투입인력, 기간, 단가 포함(VAT 를 포함한 일체의 비용)
- 법인인감 증명서(개인사업자의 경우 대표자 인감증명서) 1 부
- 법인 등기사항 전부 증명서 1 부(유효 부분만)
- 사업자등록증 사본(원본 대조필 및 법인인감 날인) 1 부

* 각종 발급서류의 경우 제출일 기준 최근 3개월 이내 발급 분에 한하며, 날인이 필요한 서류에는 법인 인감을 날인하여 제출하고, 제출 서류가 사본일 경우에는 「원본 대조필」 및 「법인 인감」 도장 날인 후 제출 * 사용인감계 별도 제출 시 법인인감 대신 사용인감으로 모두 날인 가능(별지 #6)

5. 제안서 작성 안내

1) 일반사항

- 제안사는 〔KB헬스케어 CS통합 콜센터 시스템 구축」 사업의 요건, 제안요청 내용 등의 제반사항을 충분히 인지한 후 제안하여야 한다.
- 제안내용 일부에 대한 조건부 수락 또는 별도 부담 등을 전제로 한 제안은 제안사 부담으로 한다.
- 제출된 제안서 및 관련 자료는 반환하지 않는다.
- 제안서의 내용이 허위 또는 이행 불가능한 내용으로 작성된 사실이 발견되었을 경우 일체의 책임을 진다.
- 제안서 작성을 위하여 현장 실사가 필요할 경우 KB헬스케어와 협의하여 진행한다.
- 기타 규정되지 아니한 사항은 상호 협의 후 결정한다.

2) 제안서 작성요령

- 제안서 작성은 제안서 작성요령을 참조하여 작성하되 지정된 목차 순으로 작성하여야 한다.
- 제안서의 내용이 부적합하거나 미이행 또는 조건부 이행하는 것으로 작성하여서는 아니 된다.

- 제안서의 구성 및 목차에 따라 작성하여야 하고 증빙과 관련된 자료는 별도 첨부하여야 한다. 특히, 제안기술 부문의 요구사항에 대해서는 구체적이고 상세한 방안을 제시하여야 한다.
- 기술적인 설명자료 및 제안서의 내용을 객관적으로 입증하기 위한 관련 자료의 내용이 많을 경우별도 첨부 자료로 제출할 수 있다.
- 제안서는 A4용지를 사용하여 각 장별로 일련번호를 붙여 작성하고 제본하여 제출하여야 한다.
- 제안서는 표지, 목차, 별지자료 등을 포함하여 A4용지 100페이지 이내, 제안 요약본은 30페이지를 넘지 아니하여야 한다.
- 제안요청서의 각 항목에 대해서는 제안서 내 항목별로 수용여부 및 내용을 명기하고 필요한 경우 근거자료를 포함하여야 한다.
- 제안서 목차 및 작성방법

제안서 목차	기술내용	비고
Ⅰ. 일반부문	1. 제안개요 가. 사업배경 및 목적 나. 제안범위 다. 추진전략 및 방향 라. 기대효과 2. 제안사 개요 가. 일반현황 나. 조직 및 인원 다. 사업현황 및 최근 3년간 주요실적 라. 제안사의 특징 및 장점 마. 제안사의 특징 및 장점	
Ⅱ. 기술부문	1. 시스템 구성도 가. (現) 통신환경의 이해도 및 연동성 나. 시스템의 안정성과 확장성 다. 시스템 구현의 타당성 라. 시스템 구현의 적합성 2. 시스템 기능 (성능) 요구사항 가. 성능요구사항의 충족도 나. 구현업무의 분석과 SW의 설치, 확장, 연동 다. 사용자 인터페이스 편리성 라. 시스템 보안대책	

Ⅲ. 사업관리부문	1. 사업관리방안 2. 추진조직 및 업무분장 3. 투입인력 및 역할 4. 사업추진일정 5. 위험요소관리방안 6. 산출물관리방안 7. 보고 및 검토 계획	
Ⅳ. 지원부문	1. 유지보수 지원방안 2. 기타 사항(추가제안 등)	

※ 제안서는 상기와 같은 목차를 원칙으로 하여 작성하며, 내용 추가는 가능함

3) 유의사항

- 작성 지침에 명시되지 않은 내용에 대한 추가적인 제안사항이 있는 경우 해당 항목에 포함 또는 별도의 항목을 추가하여 작성할 수 있고, 또한 작성지침 항목 중 해당이 없는 경우에는 해당항목에 “해당 없음”으로 간략히 기술해야 한다.
- 본 문서는 제안서 작성만을 위하여 사용해야 하며, 그 외의 용도로 제공되거나 사용할 수 없다.
- 제안서 내용은 “~를 한다.”, “~를 하겠다.” 등의 명확한 용어로 표현하여야 하며, 기재 항목의 누락 또는 추상적 표현(예시 : ~할 수 있다, ~ 가능하다 등)으로 제안된 경우 제안조건 미수용으로 간주하여 0점 처리 할 수 있다.
- 제출된 제안서의 기재 내용은 수정, 삭제, 추가할 수 없으며, 제안내용 누락과 기재 내용이 상이함에 따른 불이익은 제안사 책임으로 한다.
- 제안요청서에 제시된 서식은 변경할 수 없으며, 별도로 제출되는 모든 참조자료는 증빙자료가 제시되어야 한다.
- 제안사는 제안요청서, 제안서, 산출물 등 각종 도서를 다른 목적으로 사용할 수 없다.
- 본 제안요청서와 제안사의 제안서는 계약서의 일부가 되며, KB헬스케어의 요청에 의하여 수정, 보완, 변경된 제안내용에 따라 제출된 자료는 제안서와 동일한 효력을 가진다.
- 제안사는 제안요청일 이후부터 제안서 제출 시까지 발생되는 모든 사안에 대하여 대외비로 취급되어야 하며, 제안서와 관련된 모든 자료 및 정보는 누설하지 않는다.
- 계약 후에도 제안서의 내용이 허위 작성한 사실이 발견되거나, 제안된 내용을 충족시키지 못할 경우 제안사는 일체의 손해배상 책임을 져야 한다.
- 제안요청에 대한 답변은 객관적인 증빙자료 등을 통해 명확해야 한다.
- 제안서의 모든 내용은 허위로 작성하지 않아야 한다. 만일, 추후에 허위로 작성된 사실이 발견되거나 제안한 내용을 이행하지 못할 경우 제안사는 손해배상 책임을 진다.
- 제안서는 목차에 의거하여 색인표를 부착하여야 한다.
- 제안서 작성에 소요되는 비용은 제안사의 부담으로 하며, 제출된 공문, 서류 및 제안서는 일체 반환하지 않는다.
- 제안서 작성시 KB헬스케어 제안요청서 요구조건으로 제시하고 있는 사항들에 대한 언급이 없거나 또는 관련 없는 기능으로 명시한 경우, 그 기능이 없는 것으로 간주한다.

4) 제안서의 효력

- 제안서에 제시된 내용 및 KB헬스케어의 요구에 의하여 변경된 제안내용은 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가지며 계약서와 상호보완의 효력을 가진다.
- KB헬스케어 환경변화로 본 제안서의 일부 또는 전부가 변경되거나 취소되는 경우라도 제안사가 이의를 제기할 수 없다.
- 제안서에 대한 해석상의 문제가 있을 경우 상호 협의하여 조정한다.

6. 제출 방법

1) 제출기한

- 2025년 06월 25일(수) 17:00시까지 제출 분에 限함

2) 제출방법

- 제안서: 이메일 제출
- 원본 스캔본(PDF, JPG, TIFF 파일 등) 이메일 제출
- 이메일 : yongmin.lee@kbhc.co.kr
- 사본 제출시 “원본 대조필” 및 “법인 인감(개인사업자의 경우 대표자 인감 도장)” 날인 후 제출
  (사용인감계 별도 제출 시 법인인감 대신 사용인감으로도 날인 가능(별지 #5))

- 별첨문서: 우편 제출
- 별첨 접수처 : 서울특별시 강남구 테헤란로 334 교정공제회 역삼빌딩 5F, KB헬스케어
- 별첨서류 사본 제출 시 "원본 대조필" 및 "법인 인감(개인사업자의 경우 대표자 인감 도장)" 날인 후 제출
  (사용인감계 별도 제출 시 법인인감 대신 사용인감으로도 날인 가능)
- 가격 제안서의 경우 원본 밀봉 제출

7. 청렴계약 이행사항

- KB헬스케어 계약업무의 투명성 강화로 당사 이미지 제고 및 윤리경영 실천의지를 대내외에 천명하기 위해 청렴계약제도를 시행하고 있으며, 향후 업무진행 과정에서 위법 또는 부당한 행위 등이 발생하는 경우 업체 선정 대상에서 제외하고, 추후 당사와의 거래 참여를 제한할 것임
- 청렴계약 이행사항
  - 청렴계약 준수
  계약체결 및 계약이행 과정에서 당사의 계약관련 임직원에게 직·간접적으로 금품, 향응 등 접대나 부당한 이익을 제공하지 아니한다.
  - 담합 금지
  입찰가격의 사전 협의 또는 특정인의 낙찰을 위한 담합 등 공정한 경쟁을 방해하는 행위를 금지한다.
  - 알선·청탁 금지
  공정한 직무수행을 방해하는 알선·청탁을 통하여 입찰 또는 계약과 관련된 특정정보의 제공을 요구하거나 받는 행위를 금지한다
  - 계약해지 등
  계약체결 및 계약이행 과정에서 당사의 계약관련 임직원에게 금품, 향응 등을 제공하였을 경우에는 입찰제한, 계약해지, 거래중단 등 어떠한 불이익도 감수한다.
- 민·형사상 이의금지
  계약체결 및 계약이행 과정에서 당사의 계약관련 임직원에게 금품, 향응 등을 제공한 사실이 드러날 경우 계약해지 등 불이익 처분과 관련하여 민·형사상 일체의 이의를 제기하지 아니한다.

8. 비밀 유지

- 업체 선정 과정에서 취득한 그룹 및 당사 관련 정보에 대해 엄격한 비밀을 유지해야 함

9. 문의 사항

- 본 제안 요청서와 관련된 연락 및 문의는 아래의 지정된 담당자를 통해서만 가능
- 모든 문의는 e-mail 또는 서면을 이용하여야 하며, 전화 또는 구두로 질의 및 응답한 사항은 법적 효력을 갖지 못함
- 모든 답변은 e-mail 또는 서면을 이용하여야 하며, 내용은 당사 판단에 따라 필요 시 제안 업체 모두에 공개됨

부서	담당자	전화번호	이메일
B2B사업1파트	이용민 파트장	010-3159-9234	yongmin.lee@kbhc.co.kr
플랫폼사업파트	이규태 파트장	010-8916-2807	kyutae.lee@kbhc.co.kr

Ⅲ. 평가 및 업체 선정방법

1. 선정 기준

- 기술평가 80%, 가격평가 20% 기준으로 상위점수 순으로 우선 협상자를 선정한다.
- 기술평가 부문에서 65점 이하 점수를 획득한 업체는 협상 대상에서 제외처리 하도록 한다.
- 평가 점수가 동일한 경우에는 기술평가 점수에 순위에 따르고, 기술평가 점수가 동일한 경우 기술평가의 배점이 큰 평가항목에서 높은 점수 획득 업체를 선정하도록 한다.
- 협상기간은 협상대상자에게 통보된 날로부터 15일 이내로 하되, 협상대상자와의 협의에 의하여 최대 5일의 범위 내에서 조정할 수 있다.
- 우선순위 업체와 합의가 이루어지면 차 순위 업체와 추가 협상은 생략하도록 한다.
- 평가 및 협상결과 내용은 공개하지 않으며, 제안 참가 업체는 당사의 업체 선정 결과에 이의를 제기할 수 없다.
- 우선 협상 대상자로 선정된 업체를 대상으로 계약 내용에 대한 세부 협상 후에 이견이 없을 경우 최종 계약 체결한다.
- 최초 우선 협상대상자와 계약을 위한 세부 협상이 결렬될 경우, 지체 없이 차 순위자에게 유선 통보 후 계약 내용에 대한 세부 협상을 진행하고, 이에 대해 이견이 없을 경우 최종 계약을 체결한다.

2. 기술평가 항목과 배점 기준 (80%)

평가부문	평가항목	평가요소	배점한도
합 계			**80**
사업계획 부문 (20)	대상사업의 이해도	■ 사업목표 및 내용의 이해도 - 검진, 증진, 돌봄 등 디지털헬스케어 사업분야 이해도 ■ 사업추진 제안 요청서와의 부합성 ■ 향후 사업 확대 모델에 개발 완성도 ■ 사업 연계 발전 가능성	10
	유사분야의 사업수행경험	■ 수행 실적평가 (최근 3년 이내) ■ 사업 수행 경험의 유사성 ■ 사업 수행 경험의 규모 및 역할	10
사업수행 부문 (30)	시스템 구축방법	■ 목표 시스템 구축방안의 적정성 - 적용 기술의 타당성 및 안정성 - AICC 클라우드 플랫폼의 기능 완성도 - 상담 어플리케이션에 대한 개발 이해도 - 커스터마이징 모든 개발요건 기능의 정상작동 ■ 구축 시스템의 보안성 - 미인가 시스템의 접근 방지 및 정보 데이터 보호 여부 ■ 향후 AI 서비스 확대 시 적용 가능성	20
	테스트 방안의 적정성	■ 테스트 및 시험운영 방안의 적정성 ■ 시험일정 및 조직의 적정성	10

사업관리 부문 (20 점)	제공 시스템의 신뢰성	■ 운용 안정성 - 장시간 운용 시 안정적 동작 여부 ■ 장애복구 용이성 - 장애 발생 시 복구 용의 및 정상적 동작 ■ 서비스 지속성 - 장애 발생 시에도 지속 서비스 가능 여부 ■ 데이터 회복성 - 장애 발생 시에도 데이터 소실 없이 유지 및 복구 여부	10
	사업수행조직	■ 프로젝트 투입인력의 적정성 ■ 참여인력의 기술수준 ■ 참여인력의 유사사업 수행경험	5
	일정계획	■ 사업수행단계 및 자원배분의 적정성 ■ 추진일정 및 계획의 타당성 ■ 위험관리 방안 및 비상대응체계의 적정성	5
지원 부문 (10 점)	유지보수방안 (사후품질보증)	■ 유지보수 계획의 적정성 - 유지보수 조직 및 장애처리 방안의 적정 - 예방 및 특별점검 방안의 적정성 ■ 보안준수 및 비상복구 대책 ■ 제품 업데이트 및 기능 추가/개선 지원 - 절차, 비용, 유지관리 기간 등의 적절성 - 기능 또는 성능 향상의 업데이트 용이성	5
	교육 및 기술지원	■ 교육훈련 계획의 적정성 ■ 기술지원 계획의 적정성 ■ 개발 및 기술지원 인력 보유규모	5

3. 견적 항목과 배점 기준 (20%)

평가부문	평가항목	평가요소	배점한도
합 계			20
가격평가 (20)	점수 계산식	평점 = 입찰가격평가 배점한도*(최저입찰가격/해당입찰가격) ※해당입찰가격=제안사별 입찰가격(부가세 포함가격)	20

• 최저입찰가격은 기술평가 기준을 통과한 유효한 입찰자중 최저입찰가격으로 하며, 입찰가격이 100 분의 80 미만인 경우에는 배점한도의 30%에 해당하는 평점을 부여한다.

4. 추진일정

구분	일정	비고
입찰공고	2025.06.13(금)	-
제안서 접수 마감	2025.06.25(수) 17시 도착限	제안서 이메일 수신 시간기준
평가 결과 발표	별도 통보	선정 업체에 개별 통지

[별지 #1]

입찰 참가(등록) 신청서

당사는 귀사에서 정한 입찰일정, 입찰유의서 내용을 모두 확인하였고, 입찰에 관련된 제반 사항을 이해하여 금번 입찰에 참가하고자 입찰 참가 신청서를 제출합니다.

회 사 명:

주 소:

법인등록번호:

대 표 이 사: (인)

년 월 일

주식회사 케이비헬스케어 귀중

[별지 #2]

적격심사 참가 신청(서약)서

당사는 “ ” 과 관련하여 참가 신청서를 제출하며, 다음 사항을 준수할 것을 서약합니다.

1. 당사는 귀사에 제출한 서류가 허위 또는 부정한 방법으로 작성된 사실이 확인될 경우 심사대상에서 제외되며, 계약체결 이후에는 관련 계약을 해지하는 등 귀사의 어떠한 조치에 대해서도 민•형사상의 이의를 제기하지 않겠습니다.

2. 제안요청서(제안서 목차 및 세부내용 등) 내용을 숙지하지 못하여 발생하는 책임은 당사에 있으며 제안서 접수 마감일까지 관련 서류를 제출하지 않을 경우 대상자 선정에 참가할 의사가 없는 것으로 간주하여도 이의를 제기하지 않겠습니다.

3. 당사는 귀사의 업체선정 관련 심사기준 및 심사결과, 최종 계약업체 선정 등에 대하여 어떠한 이의도 제기하지 않겠습니다.

4. 당사는 귀사의 청렴계약제도를 준수하며 업무진행 과정에서 발생하는 부당한 시도 또는 위법행위 등에 따른 어떠한 불이익도 감수할 것을 확약합니다.

- 청렴계약 준수 : 계약체결 및 계약이행 과정에서 당사의 계약관련 임직원에게 직•간접적으로 금품, 향응 등 접대나 부당한 이익을 제공하지 아니한다.
- 계약해지 등 : 계약체결 및 계약이행 과정에서 당사의 계약관련 임직원에게 금품,향응 등을 제공하였을 경우에는 입찰제한, 계약해지, 거래중단 등 어떠한 불이익도 감수한다.
- 민•형사상 이의금지 : 계약체결 및 이행과정에서 당사의 계약관련 임직원에게 금품, 향응 등을 제공한 사실이 드러날 경우 계약해지 등 불이익 처분과 관련하여 민•형사상 일체의 이의를 제기하지 아니한다.

회사명 :

대표이사 : (인)

[별지 #3]

입찰 현황 및 연혁

1. 기업체 개요

기업체명		사업자등록번호	
업 종		법인등록번호	
대 표 자		설립일자	
주거래 은행	은행 지점	표준산업 분류번호	
관련 사업기간	OOOO 년 00 월 ~ OOOO 년 00 월 (OO 년 OO 개월)		

2. 업체 연혁

일자	주요 내용

3. 주요 경영진

대표자명			생년월일		
취임일		동업계 경력	00 년	출자지분	00%
주소					

□ 경영 실권자 (소유자)

대표자명			생년월일		
취임일		동업계 경력	00 년	취임일	
주소					

* 경영 실권자는 경영의 실질적 소유권을 가지고 있는 기업주를 의미함

4. 주요 거래처 (매출액 상위 5 개 업체) *최근 결산일 기준

회사명	거래 시작일	연간 점유비(%)	비 고
총 거래업체 수	약 개(공공법인 및 대기업 OO 개, 중소기업 OO 개)		

년 월 일

주식회사 케이비헬스케어 귀중

[별지 #4]

연도별 재무상태 비교표 (최근 3 년)

(단위: 원)

구 분	2022 년	2023 년	2024 년	평균
유동자산				
자산총계				
유동부채				
부채총계				
자본금				
자본총계				
매출액				
당기순이익				

※ 회계 계정과목은 국세청 홈택스(www.hometax.go.kr)의 표준재무제표증명 상의 용어를 사용함

재무비율

구분	2022 년	2023 년	2024 년	평균
자기자본비율(%)	%	%	%	%
유동비율(%)	%	%	%	%
부채비율(%)	%	%	%	%

* 소수점 2 자리까지 표시 (소수점 셋째 자리에서 반올림)

☐ 자기자본비율 = (자본총계/자산총계)×100

☐ 유동비율 = (유동자산/유동부채) ×100

☐ 부채비율 = (부채총계/자본총계) ×100

☐ 재무제표에 대한 자료(감사보고서 또는 재무제표확인서)는 별도로 제출함

☐ 재무제표는 제안서 제출 이후에 발생 또는 신고하였거나 수정된 자료의 제출은 인정하지 않음

제 증빙자료를 신의성실의 원칙에 입각하여 작성·제출하며, 만일 제출한 서류가 허위 또는 부정한 방법으로 작성된 사실이 확인될 경우에는 참가자격 박탈 등의 처리를 하여도 아무런 이의를 제기하지 않겠음을 확약합니다.

2025 년 월 일

회사명: 대표이사 : (인)

주식회사 케이비헬스케어 귀중

[별지 #5]

사용인감계

용도: 제안서 제출용

사용인감	회 사 명:
	주 소:
	대표이사:

당사에서 위 용도와 관련하여 제출하는 문서에는 상기 인감을 사용하기에 사용 인감계를 제출합니다.

회 사 명:

주 소:

법인등록번호:

대 표 이 사: (인)

년 월 일

주식회사 케이비헬스케어 귀중

[별지 #6]

위 임 장

입찰명:

귀사에서 집행하는 상기 입찰과 관련하여 당사의 입찰참여 업무 일체를 아래의 직원에게 위임합니다.

- 아 래 -

직 위	성 명

회 사 명:

주 소:

법인등록번호:

대 표 이 사: (인)

년 월 일

주식회사 케이비헬스케어 귀중

[별지 #7]

투입인력 이력 및 경력사항

성명		소속사			
직위		연령	만 세	해당분야근무경력	
학력(최종)				재직회사 근속년수	
보유자격증				기술등급	
본사업 참여임무		사업참여기간	개월	참여율	

경력사항				
사업명	참여기간 (년월 ~ 년월)	담당업무	발주처	비고

※제안 인력 모두 제출

[별지 #8]

비밀유지서약서

본인은 ㈜KB 헬스케어와 관련한 업무를 수행하는데 있어서 습득한 귀사의 영업비밀 및 영업자산에 대하여 다음과 같은 행위를 하였을 때 그에 따르는 민/형사상의 모든 책임을 감수하며, 귀사에 손해가 발생한 경우 해당 손해액을 지체 없이 배상할 것을 서약합니다.

- 다 음 -

㈜KB 헬스케어와 관련한 업무수행 중 취득한 영업비밀 및 회사 경영 등에 영향을 미칠 수 있는 유형·무형의 정보 기타 회사의 주요 영업자산에 대하여

- 제 3 자에게 공개하거나, 누설하지 않음
- 창업, 취업 등 개인의 이익을 위한 행위에 유용하지 않음
- ㈜KB 헬스케어와 경쟁관계에 있는 회사, 기타 이해관계가 있는 회사, 기타 제 3 자 등을 위해 유용하지 않음
- ㈜KB 헬스케어와 획득한 어떠한 자료, 정보에 대해서도 유출, 발설, 공표하지 않음

본인은 ㈜KB 헬스케어와 관련한 업무를 종료한 경우에도, 위에서 정하고 있는 비밀유지의무 등은 계속 유효하게 존속하는 것으로 인식함을 확인합니다.

년 월 일

회 사 명:

대표이사: (인)

주식회사 케이비헬스케어 귀중