

제안요청서 (RFP)

가온시 통합민원콜센터 AICC 구축 사업

공고번호: 가온시 공고 제2026-847호 · 발주기관: 가온시청 정보통신과

※ 본 문서는 Copilot Studio 교육 실습용 가상 RFP입니다. 실존 기관·사업·제품과 무관합니다.

목차

1. 사업 개요 2. 사업 추진 배경 및 목적 3. 현행 시스템 현황 4. 제안 요청 내용 5. 제안서 평가 6. 계약 및 사업 관리 7. 제안서 작성 지침 8. 입찰 일정

1. 사업 개요

항목	내용
사업명	가온시 통합민원콜센터 AICC 구축 사업
발주기관	가온시청 정보통신과
사업기간	계약일로부터 8개월
사업예산	금 1,200,000,000원 (부가가치세 포함)
입찰방식	제한경쟁입찰 / 협상에 의한 계약
제안서 제출 마감	2026년 8월 14일(금) 17:00 (나라장터 전자제출)
제안설명회	2026년 7월 17일(금) 14:00, 가온시청 별관 2층 회의실

2. 사업 추진 배경 및 목적

가온시 민원콜센터는 일평균 인입 콜 3,200건, 상담사 42명 규모로 운영 중이나, 상담 대기시간이 전년 대비 34% 증가(평균 87초)하고 단순 반복 민원(증명서 발급 안내, 시설 위치·운영시간 문의)이 전체의 46%를 차지하여 상담 자원의 비효율이 심화되고 있다.

본 사업은 AI 기반 음성봇·챗봇·상담사 지원 시스템을 구축하여 ① 민원 응대율 95% 이상, ② 단순 민원 자동처리율 40% 이상, ③ 상담 후처리 시간 30% 단축을 달성하는 것을 목적으로 한다.

3. 현행 시스템 현황

구분	현황	비고
교환기(IPCC)	T-Point IPCC v7.2 (2021년 구축)	잔존 내용연수 4년
상담 애플리케이션	GplusWare 기반 상담화면 (2021년 구축)	민원시스템 연계
IVR	2덱스 시나리오 14개	이탈률 22%

구분	현황	비고
녹취	전체 콜 녹취, 보관 3년	개인정보 포함
CTI	민원시스템 콜 팝업 연동	—

4. 제안 요청 내용

4.1 시스템 구축 범위

- AI 음성봇: 24시간 단순 민원(증명서 발급 안내, 시설 위치·운영시간, 차량등록 안내 등) 자동 응대 — 시나리오 30종 이상
- AI 챗봇: 시 홈페이지·모바일 앱 텍스트 상담, 음성봇과 시나리오 공유
- 상담사 지원(Agent Assist): 실시간 답변 추천, 상담 요약·후처리 자동화, 민원 지식베이스 검색
- 상담 품질 분석: 전체 상담의 자동 QA 평가 체계 및 대시보드
- 통계·리포팅: 일/주/월 운영 통계, 민원 유형 분석 리포트 자동 생성

4.2 기술 요구사항

- 음성인식(STT) 정확도는 민원 도메인 기준 92% 이상이어야 한다.
- 시스템은 기존 구축된 T-Point IPCC v7.2 교환기와 완벽히 연동되어야 하며, 타 교환기로의 교체 제안은 허용하지 않는다.
- AI 모델은 발주기관 내부 서버(온프레미스)에서 구동되어야 하며, 외부 클라우드 API 호출은 금지한다.
- 제안사는 최근 3년 이내 공공기관 AICC 구축 실적 3건 이상을 보유하여야 한다.
- 상담 애플리케이션은 발주기관이 지정하는 GplusWare 미들웨어 기반으로 개발하여야 한다.
- 개인정보는 수집 즉시 가명처리하며, 개인정보 영향평가(PIA)를 사업 기간 내 수행하여야 한다.

4.3 운영 요구사항

- 구축 완료 후 12개월 무상 하자보수를 제공하여야 한다.
- 하자보수 기간 중 상주 인력 2인을 발주기관에 배치하여야 한다.
- 월 1회 상담 품질 보고서 및 음성봇 시나리오 개선안을 제출하여야 한다.
- 장애 등급별 SLA: 1등급(전면 장애) 2시간 내 복구 착수, 4시간 내 복구.

4.4 과업 산출물

단계	산출물
착수	사업수행계획서, 보안서약서, 인력투입계획서
분석/설계	요구사항정의서, 콜플로우 설계서, 시나리오 정의서(30종), 연동설계서
구축	단위/통합 시험 결과서, STT 정확도 측정 결과서(측정 조건 포함)
종료	운영 매뉴얼, 상담사 교육 결과 보고서(전 상담사 2회), 검사확인서

5. 제안서 평가

평가 구분	평가 항목	배점
기술(80점)	시스템 구축 방안(콜플로우·시나리오·AI 성능 실증 방안)	40
	유사 사업 수행 실적 — T-Point IPCC 연동 실적 보유 시 가점 5점 포함	30
	사업 수행 조직·인력(PM 자격, 상주 계획)	10
가격(20점)	입찰 가격	20

기술 평가 85점(100점 만점 환산) 미만은 협상 대상에서 제외한다.

6. 계약 및 사업 관리

- 계약 방식: 협상에 의한 계약 (기술 90 : 가격 10 협상 순위 산정)
- 사업 수행 중 발주기관의 요구에 따라 과업 범위의 10% 이내 조정이 있을 수 있으며, 이에 따른 추가 비용은 계약금액에 포함된 것으로 본다.
- 하도급은 사전 승인 시 30% 이내 허용. AI 모델 부문은 하도급 가능.
- 산출물의 지식재산권은 발주기관에 귀속한다. (제안사 기보유 솔루션 제외)

7. 제안서 작성 지침

- 분량: 본문 100쪽 이내(별첨 제외), A4, 11pt 이상
- 제출: 인쇄본 10부 + 전자파일(PDF), 나라장터 전자제출 병행
- 제안설명회(PT): 30분 발표 + 20분 질의응답, PM 직접 발표
- 본 RFP에 명시되지 않은 사항은 발주기관과 협의하여 정한다.

8. 입찰 일정

일정	내용
2026.7.10(금)	입찰 공고 (나라장터)
2026.7.17(금)	제안설명회 (참석 필수 아님)
2026.7.24(금) 17:00	질의서 접수 마감 (서면)
2026.7.31(금)	질의 답변 공개
2026.8.14(금) 17:00	제안서 제출 마감
2026.8.21(금)	제안 평가 및 협상 대상자 선정