제 안 요 청 서

해든시 스마트 민원·알림 앱 구축 사업

발주처	해든시(가상) 정보화담당관
공고일	2026-11-13
질의 마감	2026-11-27
제안서 제출 마감	2026-12-04 17:00
계약 방식	협상에 의한 계약

차례: 1 사업 개요 · 2 기능 요구사항 · 3 성능 요구사항 · 4 보안 요구사항 · 5 연계 요구사항 · 6 사업 관리·운영 · 7 제안서 평가 기준 · 별첨 추가 사항

※ 이 문서는 실제 수백 쪽짜리 제안요청서의 모양을 줄여 만든 9쪽 발췌본입니다.

1. 사업 개요

1.1 추진 배경

해든시는 시민이 민원을 접수한 뒤 처리 상황을 알기 어렵다는 의견이 이어져 왔습니다. 이에 스마트폰으로 민원을 접수하고 처리 단계를 알림으로 받는 앱을 구축하고자 합니다.

1.2 사업 목적

민원 접수 채널을 앱으로 넓히고, 담당자가 민원 배정과 처리 현황을 한 화면에서 관리하게 합니다.

1.3 사업 범위·예산

사업명	해든시 스마트 민원·알림 앱 구축 사업
사업 범위	시민용 앱(안드로이드·iOS), 담당자용 웹 관리 화면, 기존 시스템 연계, 교육·이행
사업 예산	3억 8천만 원 (부가세 포함)
사업 기간	계약일로부터 8개월

※ 세부 요구사항은 2~6장과 별첨을 따릅니다. 제안사는 모든 요구사항을 충족하는 방안을 제시해야 합니다.

2. 기능 요구사항

2.1 시민용 앱

가. 민원 접수: 시민은 앱에서 민원 15종 중 하나를 골라, 현장 사진을 최대 5장까지 첨부하여 접수할 수 있어야 한다.

나. 처리 상태 알림: 민원이 접수·처리중·완료 단계로 바뀔 때마다 접수자에게 푸시 알림을 보내야 한다.

다. 간편 로그인: 휴대폰 본인 확인을 기본으로 하고, 간편 인증을 2종 이상 지원하여 로그인할 수 있어야 한다.

라. 위치 지정: 시민은 지도 화면에서 민원이 발생한 위치를 직접 골라 접수할 수 있어야 한다.

※ 화면 구성과 문구는 착수 후 발주처와 협의하여 확정한다.

2.2 담당자용 관리 화면 (계속)

마. 담당자용 웹 관리 화면에서 민원 배정, 처리 현황 조회, 통계 확인이 가능해야 한다.

바. 다국어: 한국어 외에 주요 외국어를 지원해야 한다.

3. 성능 요구사항

항목	요구 수준
동시 접속	동시 접속자 3,000명을 처리할 수 있어야 한다.
응답 시간	일반적인 화면은 3초 이내에 표시되어야 한다.
가용성	서비스 가용성은 충분히 높은 수준을 유지해야 한다.

※ 성능 시험은 이행 단계에서 발주처 입회하에 실시한다.

4. 보안 요구사항

가. 시민의 개인정보는 암호화하여 저장하여야 한다.

나. 담당자가 관리 화면에 접속할 때는 2단계 인증을 사용하여야 한다.

다. 시스템 접속 기록은 1년 이상 보관하여야 한다.

라. 취약점 점검을 위하여 필요시 모의해킹을 수행하여야 한다.

※ 개인정보 처리에 관한 세부 기준은 관련 법령과 발주처 지침을 따른다. (조항은 제안사가 확인)

5. 연계 요구사항

가. 해든시 통합민원시스템과 연계하여 접수된 민원이 기존 시스템에 반영되도록 하여야 한다.

나. 알림 문자는 발주처가 지정하는 문자 발송 서비스와 연계하여 발송하여야 한다.

※ 기존 시스템 현황은 계약 후 제공한다.

6. 사업 관리·운영

항목	요구 내용
사업 기간	총 8개월: 분석·설계 2개월, 개발 4개월, 시험·이행 2개월
교육	담당자 교육을 2회 실시한다.
하자보수	검수 완료일로부터 1년간 무상으로 하자를 보수한다.
안정화	오픈 후 안정화 기간 동안 필요 시 상주 지원을 한다.

※ 제안사는 방안을 제안서의 '일정·관리 방안'에 기술한다.

7. 제안서 평가 기준

제안서는 기술평가(80점)와 가격평가(20점)를 합산하여 100점 만점으로 평가한다.

평가 항목	배점
사업 이해도	10점
기능 구현 방안	25점
보안·성능	15점
일정·관리 방안	15점
수행 경험·인력	10점
지원·유지보수	5점
기술평가 합계	80점
가격평가	20점

기술평가 점수가 80점 만점의 85%(68점) 이상인 제안사만 협상 대상이 된다.

별첨. 추가 사항

가. 접근성: 시각장애인이 화면 낭독 프로그램으로 앱을 쓸 수 있어야 한다.

나. 서버는 이중화하여 구성하여야 한다.

다. 성능 보완: 로그인과 민원 접수 등 주요 화면은 2초 이내에 표시되어야 한다.

라. 납품: 소스코드와 산출물 전량을 발주처에 귀속하여 납품한다.

제출 안내	내용
질의 마감	2026-11-27
제안서 제출	2026-12-04 17:00까지 정보화담당관 방문 제출

발췌 끝.