


문서번호	시설안전팀-54
결재일자	2015.01.12.
공개여부	공개
방침번호	대표이사방침 제(35)호

책임	시설안전팀장	본부장	DDP경영단장 (의견있음)	대표이사
01/09 김국환	01/09 박진배	01/09 유석윤	01/10 정용빈	01/12 
협 조	운영팀장	책임		
	01/09 김상진	01/09 김지혜		

함께 만드는 서울, 함께 누리는 서울

DDP 시설물의 체계적이고 효율적인 관리를 위한 2015 DDP시설통합관리 계획(안)

2015. 01

추진근거	- DDP 시설, 보안, 주차, 안내 운영위탁 관리종료		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협약내용	협약결과
사 업 비	'15년 7,553백만원		

※ 문서내용을 위와 같이 간단히 요약하세요.

서울디자인재단
(DDP시설관리본부 시설안전팀)

사전 검토항목

∴ 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시민 참여 고려 사항	<ul style="list-style-type: none"> ● 시민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 이해당사자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 전문가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 음 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
법령 및 기타 고려 사항	<ul style="list-style-type: none"> ● 법령 규정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 무 ■ ● 기타 : 고용효과 ■ 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 ■ 무 <input type="checkbox"/>
타 자 원 의 활 용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중앙부처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 민간단체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 기업 : 유 ■ () 무 <input type="checkbox"/>
관계 기관 및 단체 협의	<ul style="list-style-type: none"> ● 관계 기관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 관련 단체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■

DDP시설물의 체계적이고 효율적인 관리를 위한 2015 DDP시설 통합운영관리 계획

DDP 시설물의 2014년 시설·보안·미화·안내·거리가게의 위탁관리가 완료됨에 따라 효율적이고 체계적인 운영관리를 위한 통합적 시설위탁관리 계획을 수립하여 위탁관리업무의 안정적 인수인계 및 DDP 운영효율의 극대화를 도모하고자 함.

I 시설운영관리 개요

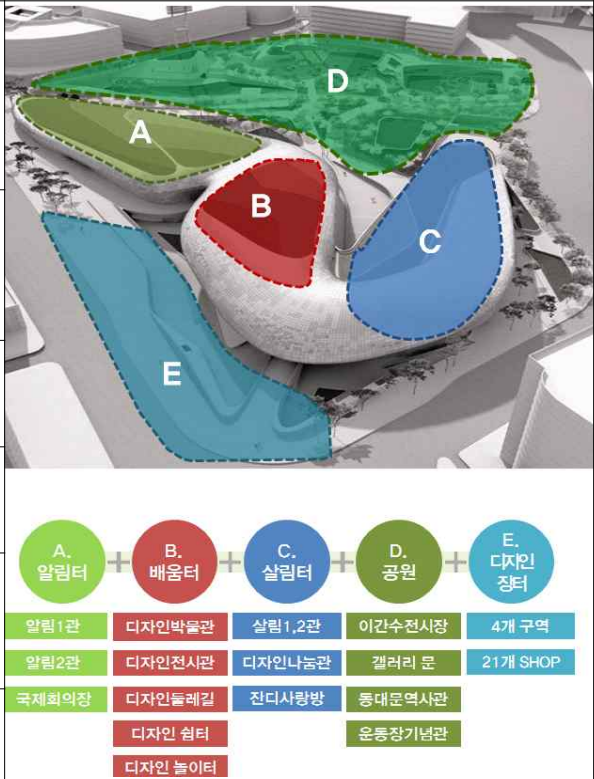
추진배경

- DDP의 복잡·다양한 건축적 특징, 고품격 행사, 다양한 관람객에 대한 신속하고 능동적인 대응을 위해 시설관리 업무직군 및 업무 재정의에 따른 조직정비를 통한 효율적 운영이 요구됨
- 사회적관리 각종 대형사고 발생에 따른 신속한 초기대응(골든타임- golden time)을 위한 업무의 체계화가 요구됨
- 고품격 서비스 제공을 지향하는 DDP시설물의 CS향상을 위해 고객과 최접점에 있는 시설근무자의 사기진작을 통한 양질의 CS제공 필요



□ DDP 시설개요

- 위치 : 서울시 중구 홍인문로(을지로 7가 2-1번지 일대)
- 용도 : 문화 및 집회시설 / 다중이용건축물
- 규모 : 지상4층 / 지하3층, 최고높이 29M
- 면적 : 연면적(86,574m²), 대지면적(65,232m²)
- 공간 : 5대 시설 15개 공간

구분	대지(m ²)	연면적(m ²)	구분	주요공간																														
DDP	45,635	82,464	살림터 (출입문:5개소)	 <table border="1" data-bbox="853 846 1423 1108"> <tr> <td>A. 알림터</td> <td>B. 배움터</td> <td>C. 살림터</td> <td>D. 공원</td> <td>E. 디자인 장터</td> </tr> <tr> <td>알림1관</td> <td>디자인박물관</td> <td>살림1,2관</td> <td>이간수전시장</td> <td>4개 구역</td> </tr> <tr> <td>알림2관</td> <td>디자인전시관</td> <td>디자인나눔관</td> <td>갤러리 문</td> <td>21개 SHOP</td> </tr> <tr> <td>국제회의장</td> <td>디자인플레이</td> <td>진디사랑방</td> <td>동대문역사관</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>디자인 쉼터</td> <td></td> <td>운동장기념관</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>디자인 놀이터</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	A. 알림터	B. 배움터	C. 살림터	D. 공원	E. 디자인 장터	알림1관	디자인박물관	살림1,2관	이간수전시장	4개 구역	알림2관	디자인전시관	디자인나눔관	갤러리 문	21개 SHOP	국제회의장	디자인플레이	진디사랑방	동대문역사관			디자인 쉼터		운동장기념관			디자인 놀이터			
			A. 알림터		B. 배움터	C. 살림터	D. 공원	E. 디자인 장터																										
			알림1관		디자인박물관	살림1,2관	이간수전시장	4개 구역																										
			알림2관		디자인전시관	디자인나눔관	갤러리 문	21개 SHOP																										
국제회의장	디자인플레이	진디사랑방	동대문역사관																															
	디자인 쉼터		운동장기념관																															
	디자인 놀이터																																	
배움터 (출입문:4개소)																																		
알림터 (출입문:4개소)																																		
디자인장터 (출입문:5개소)																																		
공원	19,597	4,110	이간수전시장 외 (출입문:5개소)																															
총계	65,232	86,574																																

- 건축적특징
 - 국내 최대 비정형 건축물
 - 하이테크 기술집약 : 다양한 냉난방장치, 신재생에너지, 2회선 특고압수전 등
 - 인증 : 친환경인증, 무장애인증, 정보통신 특등급인증 등
- 운영적특징
 - 관리범위 증대 : 24시간개방, 다공간, 다출구로 인한 관리범위 증대
 - 다양한 행사 : 고품격의 다양한 문화행사
 - 국보급 유물 전시

II 시설운영관리 추진방향

위탁 및 직영 관리운영 현황

○ 직군 별 : 10개 직군 214명 (위탁관리 6직군 185명/ 직영 4직군 29명)

○ 소요예산 : 6,777,194천원/년간

(※ 2014년 계약금액으로 입찰 공고시 약 13% 상승된 예산필요)

- 위탁관리

위탁부문 현황 : 6,160,766천원															
구분	시설								미화	보안주차		특수보안	거리가게	안내	계
분야	책임	전기	기계	소방	통신	AV	건축조경	소계	30	60	11	18	8	20	185
인원	1	10	11	5	3	5	3	38							
업체	한국종합경비								대동GS	관우개발	C&S 자산	지엠스	두승실업		
계약기간	2014.03~2015.02								2014.05~2015.02		2014.03~2015.02				
금액	1,505,475								843,621	2,139,120	612,348	401,613	658,589	6,160,766	
※ 간송협약에 의한 특수보안 운영은 간송에서 별도진행(429,924천원/년)															

- 직영관리

직영부문 현황 : 616,428천원					
구분	안전안심지킴이	조경	가구관리	콜센터	계
인원	20	4	2	3	29
운영기간	3개월 단위 운영				
금액	396,936	96,790	47,896	74,806	616,428

문제점 및 개선방향

추진방향

○ DDP 시설운영 효율화와 예산절감

- 유사직군 통합관리로 시설운영 효율화

문제점	개선방향	개선방향
<p>• 다양한 직군 운영으로 효율성 저하</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직영, 위탁의 2가지 운영체계, 10개 직군 운영 - 유사 직군 중복 - 다단계 커뮤니케이션으로 업무처리 지연, 행정력 손실 초래 	<p>운영효율성 강화</p>	<p>직군 통합 및 효율화</p> <ul style="list-style-type: none"> 부문별 통합관리 인력 배치 효율화 운영장치장비 도입
<p>• 1년 단기계약에 따른 관리의 품질 저하</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이직률 상승(50%) : 업무노하우 유출 및 직원 수시교육 - 위탁업체의 적극적 투자 및 관리부재로 직원들의 적극성 결여 - 직원 소속감 부재 - 단기 계약으로 인수인계에 시간이 많이 투입되어 집중도 저하 	<p>고품격 품질관리</p>	<p>업체선정 SYSTEM 도입</p> <ul style="list-style-type: none"> 운영기간 개선 업무내용 관리 협력업체 인센티브 제공
<p>• DDP 특화된 업무의 미정착</p> <ul style="list-style-type: none"> - 안전안심지킴이 등 특화 인력의 업무 활용 단순성 - 특화인력에 대한 교육 및 관리 PROGRAM 부재 	<p>DDP 특화된 업무 개발</p>	<p>특화 PROGRAM 도입</p> <ul style="list-style-type: none"> 교육, 사기진작 우수사원 포상 장기근무자 우대

- 부문별 유기적 운영체계 확보
- 유사직군 통합운영에 따른 인력조정으로 예산절감

○ DDP 안전·안심 서비스 강화 및 체계적 운영

- DDP특성이 반영된 안전안심 이용가능한 안전서비스 제공
- 시설관리 효율성제고 및 신속한 상황대응을 위해 매뉴얼 정비

○ 시설인력의 업무 및 인사 품질관리 시스템 도입

- 적극적인 업무참여 유도과 그에 따른 포상·장려제도 도입
- 성과관리 프로그램에 따른 장기근무환경 제공
- 교육을 통한 서비스 질적 함양

□ 세부 추진전략

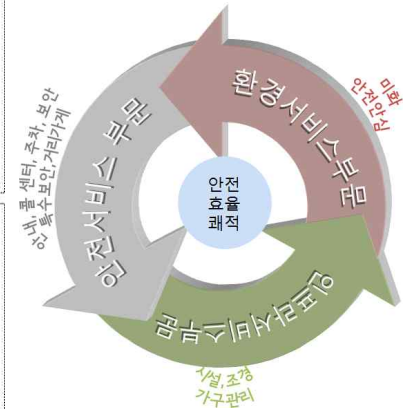
- 효율적운영 : 직군통합, 최적의 장비구축을 통한 운영효율화 및 예산절감

• 직군통합 : 10개직군 → 3개부문

- 관리운영 변화 : 인력운영의 유연성, 신속대응
- 부문내 업무 유연성을 통한 관리품질의 향상

• 장치장비 관리 확대 및 운영 효율화

- 인력 관리 효율성 증대
- 장치,장비 활용한 효율성 증대



- 인력운영 세부계획 : 10개직군 ⇨ 3개부문 통합운영
214명 ⇨ 177명(37명 감축, △17.3%)
- ※ 예산절감효과 : 2015년 예산대비 1,010,561천원 절감(△13.38%)
(7,553,049천원 ⇨ 6,542,488천원-낙찰률 적용시 금액)

변경 전(10개 직군)		
구 분	고용형태	인 원
시설	위탁	38
조경	일용	4
가구관리	일용	2
소 계		44
안내	위탁	20
보안, 주차	위탁	71
특수보안	위탁	18
거리가게	위탁	8
콜센터	일용	3
소 계		120
미화	위탁	30
안전안심	일용	20
소 계		50
계		214



변경 후(3개 부문 통합)		
구 분 (고용형태 : 위탁운영)	인 원	
인프라 서비스부문	시설	38
	조경	2
	가구관리	1
	소 계	41
안전 서비스부문	안내	18
	보안, 주차	59
	특수보안	13
	거리가게	4
	콜센터	2
	소 계	96
환경 서비스부문	미화	30
	특화서비스	10
	소 계	40
계		177

○ 운영효율화를 위한 업체선정방식 개선

2014년 계약방식

	계약 방식	참여자격(법정기준)	장점	단점
현재	조달청 나라장터 (일반경쟁입찰)	대기업 시설관리, 특수보안	<ul style="list-style-type: none"> • 공정한 기회부여 • 개별적 관리의 편리성 	<ul style="list-style-type: none"> • 다수직군 운영에 따른 효율적 업무처하 • 업무의 공유가 낮고 신속한 업무처리 지연 • 인력의 유연한 활용도 저하 • 서비스 업체의 질적 담보 불가
	6개군 분리발주	중소기업 시설보안 · 주차, 미화, 거리가게, 안내		

도입

2015년 계약방식(예정)

계획	협상에의한 계약 통합관리발주 제한경쟁	대기업 인프라서비스 (시설,조경,가구관리)	중소기업 안전서비스 (보안, 특수보안, 거리가게, 안내, 주차) 환경서비스 (미화, 안전안심)	장점	단점
				<ul style="list-style-type: none"> • 우수한 품질의 업체선정 • 직군 통합에 따른 단순화로 신속한 업무처리 • 유연한 업무대응력, 효율성증대 	<ul style="list-style-type: none"> • 직군통합에 따른 세밀한 운영시스템마련 • 통합관리에 따른 세부적 요소 간과의 가능성

계약방식의 인센티브 추진 : 1년 계약 → 다년 계약(2+1)

- 우수업체에 대한 기간 연장제 도입
- 매년 발주로 인한 행정력 손실 방지
- 인수인계 기간 단축
- 업체의 적극적 업무참여 유도
- 매년 평가 SYSTEM 도입
- 컨소시엄 추진(대기업+중소기업 컨소시엄)

선정방법

적정 업체의 선정

- 공정, 공유, 공개의 방식 채택
- 심사위원 풀 구성 / 음부즈맨

○ 업무 및 인사 품질관리 시스템도입

'어떻게 최고의 환경을 유지할까?'	
특화 PROGRAM 도입	
<ul style="list-style-type: none"> • DDP만의 특화된 업무 PROGRAM - 고객 Needs의 핵심을 파악한 다양한 프로그램 도입 - 고객감동을 전달하는 특화된 직군 개발 Ref) 일본 디즈니랜드의 커스토디얼 : 청소부가 아닌 무대를 준비하는 사람들. 	<p>DDP</p> <ul style="list-style-type: none"> 인프라 서비스 안전 서비스 환경 서비스
<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 성과관리 프로그램 - 협력업체 인센티브 부여를 통한 적극적 기업활동 유도 - SLM(Service Level Management) - 2년 계약+1년 인센티브 Ref) 인천국제공항 : 3년 계약+2년 인센티브 	<p>2년 계약 + 1년 인센티브</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 업무성과에 따른 포상제도 - 적극적인 업무참여 유도 - 폭넓은 포상제도 도입 : 상여금, 상품증정, 국내 및 해외휴가 등 - 장기근속자 우대정책 : 직원 소속감 증대, 이직률 감소 	<p>월말, 연말 우수사원 포상 동호회, 명절선물 등 복지혜택 다양화 리프레쉬, 독서 휴가 등 장기근속 우대</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 특별 교육 PROGRAM - 인적 인프라의 질적 향상 도모 - 각 분야의 새로운 방안 모색 - DDP 특화 안전서비스교육 	<p>홀수월 정례 CS 워크숍 연말 송년워크숍</p>

III 사업개요

□ 사업개요

- 사업명 : 2015 DDP 시설통합운영관리 계획
- 대상 : DDP 전체(시설+공원)
- 계약기간 : 2015.03~2017.02(2년+1년)

- SLA(서비스수준협약-Service Level Agreement)에 의한 평가를 통해 1년 연장가능
※ SLA : 서비스 수준 향상을 위하여 상호 동의하에 서비스 수준을 명시하여 정량화한 협약

- 사업금액 : 14,538,860천원(부가가치세포함-2015~2016년, 2년 다년계약)

○ 사업내용 및 범위

1) 사업내용

가) 공통업무

- 인프라서비스+안전서비스+환경서비스 통합관리체계 구축
- DDP 종합상황실, 종합안내소, 서비스지원센터구축 및 운영
- 각종 계획수립 및 매뉴얼 정비·구축
- 교육·훈련 : CS, 직무, 재난대응관련 교육 및 훈련
- 업무성과에 따른 포상제도 운영
 - 주인의식, 근로의식 향상을 위한 포상프로그램 운영
- DDP만의 서비스제공이 가능한 특별화 된 업무직군 개발 및 운영

나) 인프라서비스 - 시설관리 및 운영

- 건축, 전기, 기계, 소방, 통신, 방송, 조경, 토목, 공원 등 DDP 시설물 관리 및 운영
- 일상점검, 법정점검, 특별점검, 법정 자격선임 등

다) 안전서비스 - 보안, 특수보안, 거리가게, 주차, 안내, 콜센터의 관리 및 운영

- 안전안심 이용 가능한 환경 및 안전서비스 제공

라) 환경서비스 - 미화, 미화특화서비스

추진일정

DDP 통합시설운영관리 계획수립	2015.01.09(금)
↓	
서울시 계약심사과	2015.01.12~2015.01.16
↓	
입찰공고	2015.01.17~2015.02.05
↓	
사업(현장)설명회	2015.01.23(금) 14:00
↓	
서류제안서 접수 및 입찰참가 등록	2015.02.06(금) 15:00
↓	
제안심사	2015.02.10(화)
↓	
선정업체 발표	2015.02.12(금)
↓	
협상 및 계약	2015.02.13~2015.02.23
↓	
인수인계 및 사업준비	2015.02.24~2015.02.28
↓	
DDP 통합시설관리용역 착수	2014. 03. 01.

※ 계약심사 일정에 따라 추진일정 변경가능

사업발주방식

○ 입찰방식 : 제한경쟁입찰

- 낙찰자 결정방식 : 협상에 의한 계약
- 소요예산 : 일금일백사십오억삼천팔백팔십육만원정(\14,538,860,000)
- 계약기간 : 2015.03.01 ~ 2016.02.28(2년+1년)
 - 정상운영기간 종료 후 용역운영능력, 용역수행평가, 서비스평가(SLA) 등을 실시하여 적격 여부에 따라 1년 연장가능
 - 용역(계약)기간 중 1년차마다 물가상승률 범위 내에서 계약금액 조정가능 (단 예산범위 내에서 조정)
 - ※ 서울시 및 재단의 정책 변화에 따라 사업규모(사업비, 기간) 변동 가능
- 공고기간 : 2015.01.17~2015.02.05(20일)
 - ※ 계약심사 일정에 따라 추진일정 변경가능
- 참가자격
 - 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제13조 및 동법시행규칙 제14조에 의한 자격 요건을 구비하고 협상에 의한 계약의 입찰공고문, 제안요청서, 과업지시서 등의 내용을 수락하고 입찰등록을 필한 업체
 - 다음 각 호와 같이 입찰참가자격을 등록한 업체
 - 시설 : 건물(시설)관리업(조달1260)과 건설산업기본법에 의한 시설물유지관리업(조달0035)등록을 모두 겸하고 있는 업체
 - 경비주차 : 경비업법에 의거 시설경비업 허가(조달1164) 및 사업자등록증상 가로정비, 노점상 단속용역, 행정대집행 보조인부용역, 특별인부용역, 노점정비지역 사후관리용역 중 1개 분야 이상 종목에 명시되어 있는 업체
 - 위생 : 공중위생관리법에 의한 위생관리용역업 등록(조달1162) 및 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제52조 소독업(조달 1192) 허가를 필한 업체
 - 중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률 시행령 제2조의2 및 3에 의한 중소기업으로써 건물청소서비스(7611150101)와 시설물경비서비스(9212159901)에 대한 직접생산확인증명서 소지업체(경비 및 청소 관련 업무에 해당함)
 - 중소기업확인서 및 직접생산확인증명서는 입찰 마감일의 전일 이전에 필히 중소기업 공공구매 종합정보망(<http://www.smpp.go.kr>)에 등재되어야 하고 유효기간 이내이어야 하며, 중소기업공공구매 종합정보망에서 확인이 안 될 경우 입찰참여 자격이

없음

- 입찰공고일 기준 최근 3년 이내에 단일계약건으로 단일건축물(동일부지내 건축물 합산)에 대하여 연면적 43,000㎡이상 건물(해당용도 : 건축법 시행령 제3조의 4 「문화 및 집회시설」 또는 「업무시설」)에 대한 시설종합관리용역(시설, 경비주차, 미화 모두 포함된 실적) 업무를 1년 이상 동시에 수행 완료한 실적이 있는 업체(공고일 기준 최근 3년내 1년 이상 수행 완료한 실적으로 아파트, 주상복합, 공장건물, 운동장, 체육관 등 용역실적 제외)

※ DDP 건축연면적의 약 50% 적용(43,000㎡)

※ 공동수급(분담이행만 가능)시는 분담 부문별로 각각 해당면적(43,000㎡) 이상 실적을 보유한 업체이어야 함

- 단독 또는 공동수급(분담이행방식)이 가능하며 공동도급시 대표사는 입찰참가자격이 있는자로서 경비·주차 업체로 함(단, 총 구성원은 대표사를 포함하여 3개사 이내)
- 공동수급체를 중복적으로 결성하여 참가할 수 없고 구성원 간에는 독점규제 및 공정거래에 관한 법률에 의한 계열회사가 아니어야 함
- 분담이행 방식으로 공동수급체를 구성하여 입찰에 참여할 경우, 분담비율은 경비(주차 포함) : 51.21%/시설 : 26.94%/위생 : 21.85%

※ 대표사 자격요건

- 경비(주차포함)용역 : 경비업법에 의거 시설경비업 허가 업체
- 건축법시행령 제3조의 4 「문화 및 집회시설」 또는 「업무시설」 43,000㎡ 이상의 단일계약 단일건축물에 대해 경비주차관리 용역을 동시에 수행 완료한 실적 (가로정비는 실적제한 없음)

※ 하도급 실적은 인정하지 않으며, 공동수급 실적은 공동이행 출자비율로 인정

IV

세부과업내용

본 사업은 ‘21C 디자인·창조지식의 발신지’를 지향하는 DDP의 통합 서비스 제공을 목표로 합니다.

시설운영관리 추진에 있어 효율적, 전문적, 안정적 통합서비스 제공을 목표로 DDP만의 특화된 업무분석과 서비스지향의 업무형태를 요구하는 창조융합 서비스 사업입니다.

1. 공통업무

인프라+안전+환경 통합관리체계 구축

통합관리체계 구축 및 운영

- 운영조직 구성, 운영방안 수립 등

유기적 업무지원 체계 구축

- 유사시 업무지원 가능자원 확보(인프라서비스-안전서비스-환경서비스) 및 지원 체계구축

기후상황대비 체계 구축 및 대처

- 제설, 결빙, 폭우, 장마, 가뭄, 태풍, 침수, 흑서기, 흑한기, 해빙기, 하절기, 동절기 등

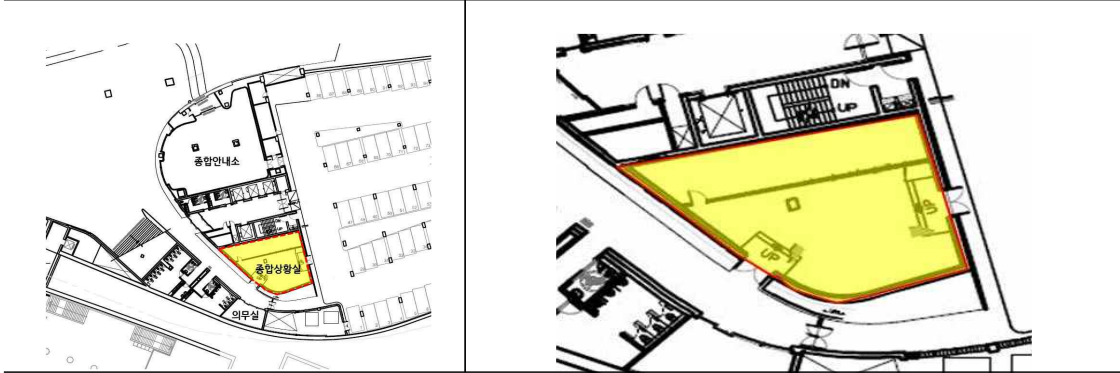
DDP 종합상황실, 종합안내소, 서비스지원센터구축 및 운영

DDP 24시간 운영을 위한 상시 지원체계 마련

- 24시간 운영 가능한 상시지원체계, 상황유지, 최상의 컨디션 유지 등

DDP 종합상황실

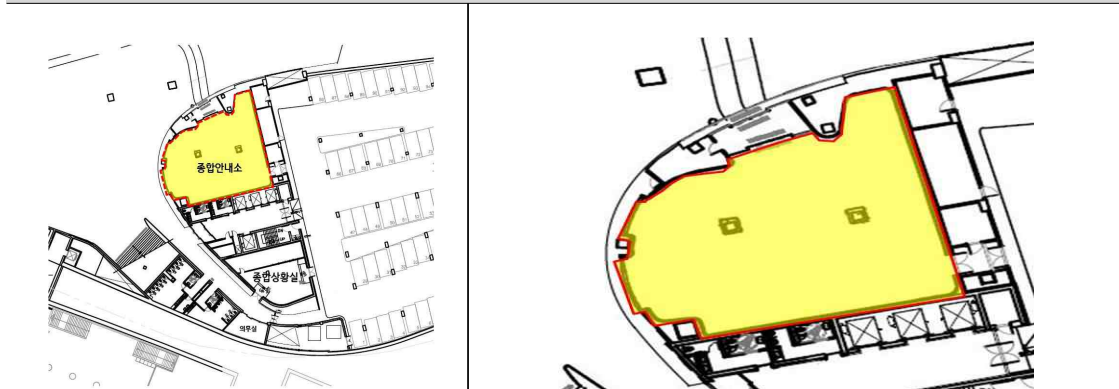
공간개요(명칭-종합상황실)	
위 치	살림터 지하2층 D1 출입구쪽
넓 이	144.97m ²
도 면	



- 재난 및 각종 상황 공동대응 체계구축 및 대응
- 인프라서비스 + 안전서비스 + 환경서비스 분야별 상황 컨트롤타워
- 부부문장(부책임자)급 상황실장 배치 및 24시간 상황유지

○ DDP 종합안내실 : B2

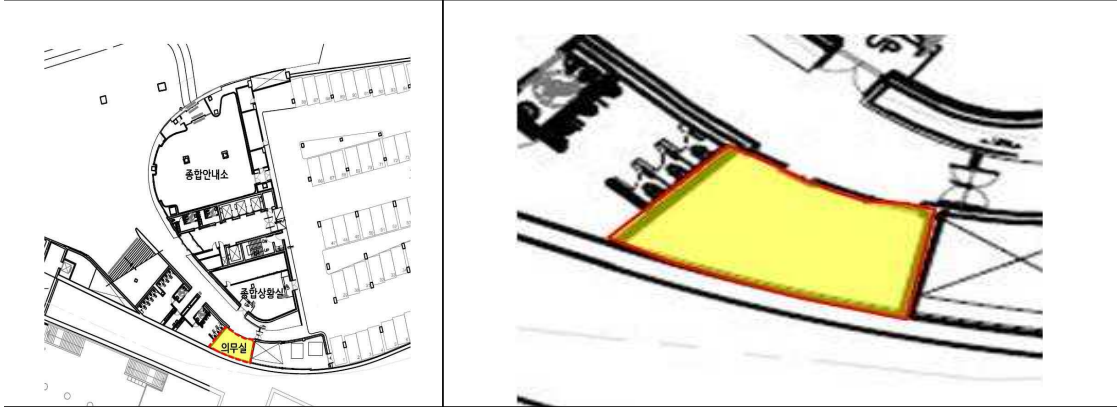
공간개요(명칭-종합안내소)	
위 치	살림터 지하2층 어울림광장 미래로쪽
넓 이	353.58m ²
도 면	



- 안내, 민원처리, 비품임대(유모차, 휠체어, 모바일충전기 등)

○ DDP 서비스지원센터 : B2(현 의무실)

공간개요(명칭-서비스지원센터)	
위 치	살림터 지하2층 D1출입구와 주차장 사이
넓 이	30.89m ²
도 면	



- 서비스센터 구축, 콜센터운영, 민원처리, 주차서비스
- DDP만의 특화된 안전서비스 제공

○ 비품 및 사무기기 배치 : 재단에서 지급하는 물품 외 협력사 부담

- 복합기 및 소모품 등 운영에 필요한 사무기기 배치
- 음수대, 사무용품 등 지급

※ 재단지급 물품 : 사무가구(파티션제외), PC, 전화기에 한함

※ 비품 및 사무기기는 DDP 컨셉과 일치하는 품격 있는 사양요구

□ 부문별, 시기별, 상황별 관리계획 수립 및 매뉴얼 정비·구축

○ 계획수립

- 인력운영, 시설관리, CS, 비상대응 등 총괄수행 계획수립(계약 후 1주일 이내) 등
- 통합시설운영관리 월간, 연간계획 수립 및 시행 등
- 직무, 안전, 서비스, 훈련 계획 수립 및 시행 등

○ 매뉴얼(계약 후 6개월 이내 제출)

- 분야별 업무 매뉴얼
 - 인프라서비스부문, 안전서비스부문, 환경서비스부문 운영매뉴얼
- 설비조작, 점검, 일지(작성, 기록) 등

- 안전대응 매뉴얼, 재난대응 매뉴얼 등

교육·훈련 : CS, 직무, 재난대응관련 교육 및 훈련

○ 분야별 교육·훈련

- 안전교육, CS교육, 법정교육, 직무능력강화교육, 재난대응교육 및 훈련(월1회 이상)
- 교육·훈련 체계구축, 대응요령자료 작성 등

업무성과에 따른 포상제도 운영

○ 주인의식, 근로의식 향상을 위한 포상프로그램 운영

○ 품질관리시스템 추진계획 수립 및 운영

- 지속가능한 품질관리시스템 도입
- 업무추진 향상을 위한 프로그램 도입
- 우수사원포상 : 월말, 연말 우수사원 포상, 해외연수 등
예) 친절사원, 우수사원, 각 파트별 모범사원 등
- 관련 자격 취득지원 : 자격취득자 포상, 자격수당 등
- 동호회 운영(2개이상), 명절선물, 근로자의날 선물(5만원 이상) 등
- 아이디어 포상 : 창의, 에너지절감, 비용절감, 관리 시스템개선 등
- 장기근속자 우대정책, 리프레쉬 휴가, 독서휴가 등

○ 특별교육 프로그램

- 워크샵 : 업무추진 향상을 위한 워크샵(연간 6회 이상)
- 연말 송년워크숍

DDP만의 서비스제공이 가능한 특화된 업무직군 개발 및 운영

○ 특화된 업무 프로그램 운영 : 개발, 시행

- DDP만의 서비스제공이 가능한 특화된 업무직군 개발 및 운영
· 방문객 만족도 향상을 위한 이벤트 운영(업무특성 반영)

· 고객응대(사진촬영, 안내 등)

예) 일본디즈니랜드 커스토디얼 운영사례처럼 보안, 미화, 안전안심, 시설 등 각 부문별 특화직군 및 업무 개발

□ 기타사항

○ 행사 및 축제지원

- DDP에서 개최되는 각종행사 및 축제 서비스지원(안전, 환경 등)

○ 각종 장비운영 및 소모품관리

- 시설, 미화, 보안 장비운영 및 관련 소모품 관리

○ 협력업체 관리

- 소방, 승강기, 폐기물처리, 소독 등 외주 업체관리

○ 법정점검 및 관리

- 시설물 법정점검, 관리, 미비사항 처리 등

○ 환경관리

- 환경, 미화, 제설, 흡연단속, 안전안심, 화재단속 등 DDP 전반적인 위해요소 제거 및 쾌적한 환경제공

○ 기타 시설물 관리 SIGN관리

- 키오스크, 사인, 가구, 모바일 샵 등

○ 기타 재단에서 요청하는 시설관련 업무 지원

2. 인프라서비스(시설)

□ 인력구성 : 총 41명

- 부문장(1), 전기(9), 기계(9), 상황실장(FMS 겸직-1), 소방(7), 통신(3), A/V(5), 건축(3), 조경(2), 가구(1)

□ 주요업무 및 인력배치

○ 인력배치

- 상황실(B2), 변전실(B2~B3), 기계실(B2), 가구창고(B2), 통신실(3F), 조정실(1F), 통신실(3F), 공조실, 알람벨브실, TPS실, EPS실 등

○ 주요업무 : 시설, 조경, 가구

- 건축기계전기통신소방자동제어방송환경위생시설물승강기 등 DDP 건축물 전체의 계통·설비·기기에 대한 조작운영관리
- 조경, 토목, 문화재 시설물관리
- 종합상황실 운영 : 재난대응, 에너지관리, 통합SI관리, FMS 운영
- 시설물 점검계획 수립 및 시행
 - 정기점검 : 일일, 주간, 월간, 연간, 특별 등
 - 법정점검, 특별점검, 하자점검 등
- 안전관리 : 공사안전관리, 행사안전관리 등
- 법정자격자 선임 : 전기, 가스, 기계설비, 에너지, 승강기, 보일러, 냉동기, 위험물 및 기타 자격사항 일체 선임
- 하자관리 : 점검, 개선요청, 개선사항 감독, 데이터 관리 등
- 가구운반, 배치, 관리

3. 안전서비스(보안)

□ 인력구성 : 총 96명

- 부문장(1), 보안(49), 특수팀(13), 안내(18), 콜센터(2), 주차(9), 거리가게(4)

□ 주요업무 및 인력배치

○ 인력배치

- 공통 : 종합상황실(B2), 서비스지원센터(B2) 운영, 안내, 집계, 미화지원 등
- 안내 : 종합안내소(B2), 고객지원실(B2), 안내데스크(6개소), 콜센터 및 기타
 - 안내데스크 : 알림터 로비(1F), 살림터로비(1F), 배움터(B2, 1F, 4F), 디자인놀이터(4F) 로비
- 보안 : DDP시설물, 간송박물관 둘레길, 수장고, DDP 외곽 등
- 주차 : 주차실, 정산소, 주차장

○ 주요업무 : 경비, 주차, 거리가게(노점상), 특수보안, 안내, 콜센터

- 안전
 - 보안 : 일반보안(DDP 실내외), 특수보안(간송문화전 둘레길, 수장고)
 - 시위, 집회, 불량자, 노숙자, 질서유지, 도난, 화재감시, 출입통제 등
 - 안전관리 : 행사, 공사 안전관리
 - 거리가게단속 : DDP 및 주변 거리가게(노점상) 단속
- 주차 : 주차운영관리, 주차정산, 주차장 안전관리
- 종합안내실운영
 - 방문객안내, 1차 민원대응
 - 집기렌탈 : 유모차, 휠체어, 모바일 충전기 등
- 서비스지원센터 구축 및 운영
 - 서비스지원센터 운영계획 수립
 - 서비스지원센터 구축(위치 : 현 의무실 예정)
 - ※ 가구, 전화기, 통신, 전기 재단제공
 - 콜센터운영(2명이상), 2차 민원대응

4. 환경서비스부문(미화)

□ 인력구성 : 총 40명

○ 부문장(1), 미화(30), 미화특화서비스(9)

□ 주요업무 및 인력배치

○ 인력배치

- DDP 전체시설물

· 실·내외시설물, 녹지, 공원, 유구전시장, 쓰레기처리장, 마감재(바닥재, 벽면, 유리 등), 기타 부대시설물 등

○ 주요업무 : 미화, 위생, 안전안심

- 위생관리, 소독, 방역, 오물제거 등

- 실·내외 환경관리 : 청소, 쓰레기수거운반, 낙엽수거, 제설작업 등

- 마감재 청소 : 내벽, 외벽, 유리, 바닥재 청소

- 실내외 시설물 청소

· 벤치, 키오스크, 쓰레기통, 음수대, SIGN, 모바일샵 및 기타 시설물 등

- 재활용품 분리수거

- 방문객 안전안심 및 안내

- DDP 쾌적하고 안전한 환경유지

- 폐기물 처리

V

사업자 선정 계획

□ 제안서 평가 및 선정 계획

○ 평가위원회 구성 및 심사 방법

- 제안서 평가의 전문성, 공정성을 기하기 위하여 각 분야 전문가로 별도의 제안서 평가위원회를 구성하여 평가한다.
- 제안서 평가위원회는 위원장을 포함, 관련분야 전문가 7~10인 이내로 구성하며, 위원명단은 공개하지 아니한다.

○ 평가방법 및 배점

- 1) '공개·공정·공유'를 기반으로 창조지식을 발신하고, DDP 정체성과 차별화된 우수 사업자를 선정하기 위한 절차와 평가방법을 마련하여 심사한다.
- 2) 제안서 평가는 기술능력 평가(80/100)와 가격평가(20/100)로 구분하며, 기술능력 평가는 정량적 지표에 의한 평가(20/100)와 정성적 평가(60/100)로 구분한다.
- 3) 정략적 평가는 객관적 지표에 의한 평가로서 발주 기관에서 정한 기준에 따라 제출된 자료에 대해 평가점수를 산정한다.
- 4) 정성적 평가는 평가위원들이 평가한다.
- 5) 정성적 평가는 최고점수와 최저점수를 준 위원을 제외하고 나머지 위원의 평가점수를 합산하여 산술평균한 점수로 한다. 이 경우 최고점수최저점수가 2개 이상인 경우 하나의 점수만 제외하며, 평균점수 산정결과 소수점 이하의 숫자가 있는 경우에는 소수점 셋째자리에서 반올림한다.(최고점수최저점수가 2개 이상인 경우 하나의 점수만 제외한다.)
- 6) 제안서 평가내용에 대하여 제안업체는 일체의 이의를 제기할 수 없다.
- 7) 제안서 평가결과의 세부내용은 공개하지 않는다.
- 8) 협상순서는 합산점수의 고득점 순에 의하여 결정하되, 합산 점수가 동일한 경우 사업제안서평가 점수가 높은 제안자를 우선순위자로 하고, 사업제안평가 점수도 동일한 경우 평가항목 중 배점이 큰 항목에서 높은 점수를 얻은 자를 선순위자로 한다. 단, 이에서도 모두 동일한 경우에는 제안서 평가위원회에서 결정한다.

○ 세부 평가 항목

1) 제안서 평가항목 및 배점

[별표1]

구 분		평가분야	평 가 항 목		배점		비고
합 계					100		
정량적 평가	수행 능력 기타 필요한 사항	수행경험 (실적)	시설관리용역 수행실적	실적금액	4	20	사업 담당 평가
				실적건수	4		
		경영상태	기업신용등급		6		
		기술인력 보유상태	기술인력		3		
		신인도	ISO 국제품질인증 획득		3		
	가산점			약자 및 우수기업	6.6		
				중소기업	3		
				일자리 창출	2		
				고용안정	4		
				근로 및 하도급법	-6		
기술능 력평가	정성적 평가	사업의 이해	가. 기본전략 및 미션 나. DDP 통합시설 운영관리 직무이해 다. 조직구성 및 관리체계		5	60	평가 위원 평가
		노무관리	가. 적정 근로자 수 확보 및 운영계획 나. 근로자의 적정 임금 보장 다. 결원 발생시 충원 계획 라. 근로자에 대한 노무관리 및 노사분규 발생시 대처방안		10		
		안전관리	가. 안전관리계획 나. 긴급 상황 발생시 대처방안 다. 방재업무 수행계획(수방제설 포함) 라. 소규모 시설공사 수행 계획		5		
		교육 및 포상	가. 기술안전서비스 교육시행 계획 나. 직무만족도를 위한 포상계획 다. 근로자 후생 복지 계획		10		
		참여업체 수행실적 포트폴리오	가. 참여인력 나. 수행실적 다. 수행건물포트폴리오 라. 특화관리방안		15		
		추가 제안	가. 제안서요청서 외 추가 제안 나. DDP만의 시설 운영관리 특장점을 살린 관리업체의 추가 제안		10		
		기 타	가. 장비확보 및 지원계획 나. 협력업체 관리 방안 다. 고객 Complain 대처 방안		5		
가격평가	입찰가격 평가분야	입찰가격 평점 = 20 x (최저입찰가격/당해입찰가격) *입찰가격이 예정가격의 87.745% 미만인 자의 입찰가격 평점은 0점 처리한다.		20			

※ 가산점은 기술능력평가의 정량적 평가분야의 배점한도(20점) 내에서 부여한다.

2) 가산점

※ 계약제도 공공성 강화방안(서울시장방침 제314호, 2013.11.27)

구분	항목	배점한도	평점	
약자 및 우수기업	1. 중증장애인생산품 생산시설(보건복지부 지정)	2	2	
	1. 사회적 기업(고용노동부 지정) 2. 예비 사회적 기업(지방자치단체 지정) 3. 사회적협동조합(정부부처 지정) 4. 자활기업(지방자치단체 지정)	1.8	1.8 0.9 1.8 0.9	
	1. 장애인기업 2. 장애인고용 우수기업 가. 장애인고용률이 3%이상인 기업 나. 장애인고용률이 1.5%이상인 기업	1.2	1.2 1.2 0.6	
	1. 여성기업 2. 여성고용률이 30% 이상인 기업 3. 남녀고용평등 우수기업(고용노동부 지정)	1	1 1 1	
	1. 최근 3개월간 평균 5%이상 신규채용 2. 최근 3개월간 평균 2.5%이상 신규채용	0.6	0.6 0.3	
	1. 모범납세자 2. 노사문화 우수기업(고용노동부 지정) 3. 가족친화경영 우수기업(여성가족부 지정) 4. 하도급거래 모범업체(공정거래위원회 지정) 5. 소비자 중심경영 인증(공정거래위원회 지정) 6. 공정거래 자율준수 인증(공정거래위원회 지정)	1	0.3 0.5 0.5 0.5 0.5 0.5	
	1. 소기업 또는 소상공인 2. 중기업	1.5	1.5 1	
	1. 서울소재 소기업 또는 소상공인 2. 서울소재 중기업	1.5	1.5 1	
	일자리창출	1. 당해사업 관련 신규인력 채용 (월 급여 100만원 이상 신규직원 1명당 0.2점, 최고 2점)	2	2
	고용안정	1. 당해사업 비정규직 정규직화 또는 장애인 신규 채용 (1명당 0.4점, 최고 10인 이상 4점)	4	4
근로 및 하도급법 준수정도	1. 임금체불 업체 및 하도급부조리 신고센터에 신고되어 행정처분을 받은 사실이 있는 업체 - 임금체불, 완하도급자의 공사대금장비(물품)대금 미지급 등 건당 -1점, 최고 -5점 감점	-6	-5 (각 -1)	
	2. 불공정거래행위 시정조치 및 과징금 부과 기업(공정거래위원회)		-0.5	
	3. 하도급 상습위반자로 통보 받은 기업(공정거래위원회)		-0.5	

※ 시행일 : 2014년 3월 10일

V

소요예산

□ 소요예산 : 일금일백사십오억삼천팔백팔십육만원정(\14,538,860,000)

○ 연간 7,269,430,000원×2년 = 14,538,860,000원

○ 세부산출내역 : 붙임1 설계내역서 참조

구분	인원	노무비	경비	일반관리비 (3%적용)	이윤 (6%적용)	총원가	부가세	총합	
부 문 별 업 무	안전서비스부문 (주차보안 특수보안 거리가게/ 안내/콜센터)	96	2,730,007,886	374,990,497	93,149,953	186,299,904	3,384,448,240	338,444,825	3,722,893,065
	인프라 서비스부문 (시설/조경/ 가구)	41	1,395,503,568	179,612,677	47,253,488	94,506,975	1,716,876,708	171,687,671	1,888,564,379
	환경서비스부문 (미화/안전인심)	40	1,050,867,683	149,743,374	35,994,332	71,988,664	1,307,794,053	130,779,406	1,438,573,459
	소계								7,050,030,903
부 대 업 무	방제소득 (환경)	-					10,909,091	1,090,909	12,000,000
	폐기물처리 (환경)	-					54,545,455	5,454,545	60,000,000
	음수대관리 (환경)	-					2,181,818	218,182	2,400,000
	외벽청소 (환경)	-					68,181,818	6,818,182	75,000,000
	소방+승강기 (인프라)	-					63,636,364	6,363,636	70,000,000
									219,400,000
합계	177	5,206,074,194	709,519,881	177,467,824	354,935,646	6,647,448,000	664,744,800	7,269,430,000	

□ 예산과목 : 경상경비, 인건비, 시설위탁운영비

(2015년 예산과목 변경시 과목변경 가능)

붙임 : 1. 원가조사설계내역서 1부.

2. DDP 시설위탁관리 자문회의 결과보고(시설안전팀-34, 2015.01.08) 1부.

3. DDP 운영효율성 제고를 위한 2015 시설통합관리 계획 1부. 끝.

[DDP경영단장/DDP경영단장/정용빈]: 1.조경및 가구관리 인력 3명을 시설관리 인력에 포함하여 전체 41명을 35명 내외로 검토(가구는 DDP인력이 별도관리 병행)

2.안내인력 15명이내로 조정-이용도 떨어지는 안내데스크 폐쇄,통폐합, 중앙 안내소 역할 강화 등 함께 검토)

3.미화 20-25명 수준으로 검토(자체 처리를 강화하고 관리 포스트 통합등 검토)

4,본 업무는 노화우및 본사지원 등 시스템적 운영력이 중시되는 분야이므로 정성적 평가보다는 정량적 평가가 중요할 것으로 판단, 정량적평가와 가격평가의 가중치를 상향하는 방향을 검토