

## 01 용역업체의 선정

- 정보 수집 방법 : 정보원을 활용한 정보 수집, 문자 정보를 활용한 방법
- 제안서 평가 구성 요소
  - 용역업체의 평판과 구전 조사, 추가적인 부가 서비스 제공 능력, 제공 서비스 품질, 계약 조건상의 유연성, 기존 거래 경험(관계), 정보 보안 관리 역량, 기타 사항
- 용역 도입의 목적을 달성하기 위해서
  - 해당 용역업체와의 면밀한 파트너십 구축
  - 용역 서비스 제공 업체와의 장기적 동반자 관계의 구축
  - 제안 설명회에 참석하는 업체에게 충분히 전달되어야 함
- 용역 발주 또는 제안 요청의 진행 과정
  - 제안 요청서 작성 → 제안 안내서 작성 → 입찰 공고 → 제안 요청 개최 설명회 → 입찰 마감
- 근로자 파견 업체 선정 시 주요 고려 사항
  - 파견업 허가 여부 등 확인
  - 업무 수행 적격성 여부 등 판단
  - 파견 대가의 적정성 여부 평가

## 02 용역업체 관리

- SLM의 목적은 용역 운영 업체가 제공하는 서비스 수준을 지속적으로 측정, 평가함으로써 용역 발주 기업 또는 그 사용자의 만족과 서비스 품질을 개선하기 위한 것
- 품질 점검 관리는 용역 발주 기업이 요구하는 서비스 수행 관리 전체 프로세스에 대해 용역 운영 업체의 준수 여부를 모니터링하고 개선하는 활동
- 내부 만족도 조사의 대상
  - 용역 계약이 단기(보통 1년) 계약인 경우 : 매년 말 신규 입찰 행위로 필요 여부를 검토하여 그 시행 여부 결정
  - 용역 계약이 다년도 계약인 경우 : 매년 말 차년도 변경 계약이 발생하기 때문에 지속 여부에 대한 계약 만족도 조사 실행
- SLA는 지속적으로 모니터링되어야 하고, 제·개정의 필요가 발생한 경우 고객사와의 협의를 통해 SLA를 수정, 보완해야 할 것
- 용역 계약의 변경
  - 용역 발주 기업이 계약의 목적상 필요하다고 인정할 경우 과업 내용 변경 지시 가능
  - 용역 운영 업체의 과업 내용 변경 요청에 대해 변경 승인 여부를 판단하여 과업을 변경 가능