

사용·수익 허가조건(안)

제1조(사용·수익목적 및 대상) ① 서울특별시 서울대공원(이하 “서울대공원”)은 사용·수익의 허가를 받은 자(이하 “사용인”)가 다음의 재산을 본 허가조건에서 정한 바에 따라 사용·수익하는 것을 허가한다.

사용인	허가대상	사용목적
000	· 토지 : 과천시 막계동 산 118-3 등 8필지 6,670㎡ · 건물 : 연면적 6,597.7㎡ (지하 1층, 지상 3층)	전시시설

② “사용인”은 제1항의 목적 및 용도에 장애가 되지 아니하는 범위에서 본 허가조건에서 정한 바에 따라 허가재산을 사용·수익하여야 한다.

③ “사용인”은 제2항에 따라 허가재산을 사용·수익함에 있어 공익성을 함께 고려하여야 한다.

제2조(사용·수익 허가기간) 허가기간은 2020년 00월 00일부터 2025년 00월 00일 까지이며, 허가기간 만료 후 서울대공원에 대하여 어떠한 권리주장도 하지 아니한다.

제3조(사용료) ① 사용료는 1년 단위로 부과하며, 1차년도 사용료는 낙찰금액(부가세 제외)으로 한다. 다만, 월할 계산에 있어 1개월 미만의 일수는 일할 계산한다.

② 2차년도 이후 사용료는 「공유재산 및 물품관리법」 등 관련 법령이 정하는 바에 따른다.

제4조(사용료의 납부) ① 사용료는 서울대공원에서 발행하는 납부고지서에 의하여 지정 기한 내에 납부하여야 하며, 기한 내 납부하지 아니하는 때에는 「공유재산 및 물품관리법 시행령」 제80조의 규정에 의하여 납부 기한이 경과한 날로부터 체납된 사용료에 연체료를 가산하여 납부하여야 한다.

② 사용인이 분할납부를 신청하는 경우 「공유재산 및 물품관리법」 제22조에 의거 연부이자를 포함하여 분할납부하게 할 수 있다.

③ 사용인은 제2항에 따라 사용료를 분할납부 하는 경우 전체 사용료의 50% 이하의 이행보증금을 예치하거나 서울대공원을 피보험자로 하는 이행보증보험을 체결하고 그 증서를 제출하여야 한다.

제5조(사용료의 반환) ① 사용허가를 취소한 경우 납부한 사용료는 취소일부터 허가만료일까지 미사용 기간 분을 일할 계산하여 사용인에게 반환한다.

② 사용인의 사용허가 취소요청에 의한 취소일은 서울대공원이 사용허가의 취소를 승인한 날로 한다.

제6조(보험증서의 제출) ① 사용인은 사용·수익허가 받은 즉시 허가 받은 재산에 대한 화재 및 손해발생에 대비하여 서울대공원을 피보험자로 하는 재산가액 이상의 손해보험에 가입하고 그 증서를 서울대공원에 제출하여야 한다. 다만, 서울대공원이 허가받은 재산에 대한 보험료 또는 공제금을 미리 납부한 때에는 「공유재산 및 물품 관리법 시행령」 제4조의 규정에 따라 사용인은 당해 보험료 또는 공제금을 서울대공원에 납부하여야 한다.

② 사용인은 안전사고 발생 시 모든 책임을 지며, 안전사고 발생에 대비하여 사용허가 즉시 시설물 이용자, 사용인의 직원 등을 포함하여 시설물에 출입하는 모든 자를 대상으로 하는 배상책임보험에 가입하고 그 증서를 서울대공원에 제출하여야 한다.

③ 서울대공원은 사용허가 기간 중 사용자의 각종 공공요금 등 공과금 납부이행을 담보하기 위하여 3개월간 평균 납부액 이상으로 이행(지급)보증보험에 가입한 증서의 제출을 요구할 수 있으며, 이 경우 사용인은 제출 요구일로부터 10일 이내에 그 증서를 서울대공원에 제출하여야 한다.

제7조(사용·수익허가 재산의 보존 및 연고권 배제) 사용인은 선량한 관리자의 주의의무를 다하여 사용허가 재산을 보존할 책임을 지며, 사용권 이외의 아무런 연고권을 주장할 수 없다.

1. 사용인은 시설물에 대하여 사용허가 기간 동안 성실한 유지관리 의무를 다하여야 한다.
2. 사용인은 영업에 필요한 시설의 설치 또는 기존시설을 변경하고자 할 경우에는 서울대공원의 승인을 받아 사용인 부담으로 설치·변경할 수 있다. 이 경우 설치 또는 변경과 동시에 서울특별시에 조건 없이 무상양도한 것으로 간주하며, 비용상환청구 등 어떠한 연고권도 주장할 수 없다.
3. 시설물의 정비 수리(개·보수 포함) 등 관리운영에 대한 일체 책임과 비용은 사용인의 부담으로 하며 서울대공원에 청구하지 못한다.

제8조(시설물의 안전도 검사 관리상태 점검 등) ① 사용인은 선량한 관리자의 의무를 다하여 사용허가 받은 즉시 매년마다 안전도 검사 실시계획을 수립하여 시설물의 이상 유무를 점검하고 그 결과를 서울대공원에 보고하여야 한다.

② 안전도 검사는 관계 법규에서 정하는 전문기술 용역업체 또는 검사기관에서 실시하고 그 비용은 사용인이 부담한다.

제9조(사용·수익허가 재산의 부과금) 사용·수익허가 재산에 대한 모든 부과금은 사용인이 부담하여야 한다.

제10조(사용인의 행위제한) 사용인은 서울대공원의 승인 없이 다음 행위를 하지 못한다.

1. 사용·수익의 목적을 변경하거나 위반하는 행위
2. 사용허가 받은 재산의 원상을 변경하는 행위
3. 사용허가 받은 재산을 전대 또는 그 권리를 양도하는 행위
4. 사용허가 받은 재산에 영구 시설물을 설치하는 행위
5. 허가받은 시설(부지) 외에서 영업 등을 하는 행위

제11조(사용·수익허가의 취소) 다음 각 호의 1에 해당할 때에는 언제든지 허가한 재산의 전부 또는 일부에 대하여 사용·수익허가를 취소할 수 있다.

1. 청사, 관사 등 서울대공원이 직접 공용·공공용 또는 공익사업 등으로 필요한 경우
2. 도로, 하천, 제방, 유수지, 서울대공원 재조성 사업 등 공공용 사업에 필요한 경우
3. 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」 제4조 각호의 1에 해당하는 사업에 필요한 경우
4. 허가 재산의 관리를 게을리 하였거나 그 사용목적에 위배되게 사용하는 등 허가조건을 위반한 경우
5. 서울대공원의 승인 없이 사용·수익의 허가를 받은 행정재산의 원상을 변경한 경우
6. 거짓진술, 거짓증명서의 제출, 그 밖의 부정한 방법으로 그 허가를 받은 사실이 발견된 경우
7. 허가 받은 재산을 전대하거나 그 권리를 양도한 경우
8. 제3조 및 제4조에 의한 사용료를 납부기한까지 납부하지 아니한 경우
9. 운영계획서, 허가조건, 서비스 수준 협약 등을 준수하지 아니한 경우
10. 업무와 관련된 민·형사 소송이 확정되거나 업무관련자가 기소되는 등 사용·수익허가를 유지하는 것이 목적 달성에 장애가 된다고 인정되는 경우
11. 제6조 각 항을 단 하나라도 이행하지 아니한 경우

제12조(사용·수익허가 취소시 손해배상) 허가조건 위반으로 허가를 취소하는 경우 사용인에게 손해가 발생하더라도 서울대공원은 그 손해를 배상하지 아니한다.

제13조(사용·수익허가의 취소·철회 요청) ① 사용인이 허가의 취소·철회를 요청하고자 할 때에는 3개월 전에 사용허가 취소·철회의 의사와 사유를 표시한 서면을 서울대공원에 제출하여야 한다.
② 정당한 사유없이 사용수익허가기간 만료전에 취소·철회한 사용인에 대해서는 「지방계약법」에 의거 계약심의위원회의 의결을 거쳐 부정당업자로 지정할 수 있다.

제14조(사용재산의 반환) 사용기간이 끝났거나 허가취소로 인하여 사용재산을 반환하는 때에는 서울대공원 직원의 입회하에 이를 원상태로 반환하여야 하며, 사용재산이 원상태로 반환되었다는 서울대공원의 확인을 받아야 한다. 다만, 사용목적의 성질상 사용재산의 원상회복이 불필요한 경우와 서울대공원의 승인을 얻은 경우에는 그러하지 아니하다.

제15조(변상금 징수) ① 사용인이 사용허가기간의 만료 또는 사용허가 취소·철회 후 계속해서 공유재산을 사용·수익하는 경우에는 「공유재산 및 물품관리법」 제81조 규정에 의한 변상금을 납부하여야 한다.

② 사용인이 제14조 의무를 이행하지 않아 서울대공원이 서울대공원의 비용으로 원상복구할 경우에는 그 비용을 사용인이 부담하여야 한다.

제16조(사용인의 책임) ① 사용인은 이용객의 안전과 편의를 위해 최선을 다하여야 하며, 안전사고 발생 시 사용인은 모든 책임을 진다.

② 사용인은 입찰 및 허가 갱신 시 제출한 사업제안서의 내용을 성실히 이행하여야 한다.

③ 관계 법령에 의하여 영업에 필요한 제반 인·허가나 신고사항은 사용인이 득하거나 신고하여야 하며, 이에 따른 책임과 의무는 사용인이 진다.

④ 사용인은 허가조건의 이행을 태만히 하거나 위반하여 서울대공원 및 타인에 손해를 가한 경우에는 허가조건 범위안의 행위라 할지라도 손해배상 및 민·형사상의 모든 책임을 진다.

⑤ 사업추진에 따른 손실발생은 사용인이 부담한다.

제17조(사용허가 재산에 대한 지시감독) ① 사용허가 재산에 대하여 공공·공익, 재산 관리 및 공원 활성화 목적에 의하여 서울대공원이 필요한 지시·협의 또는 명령을 하는 경우에는 그 지시·협의 또는 명령에 응하여야 한다.

② 사용인은 제1조의 사용허가 받은 재산에 대하여 서울대공원과 제소전 화해를 작성할 경우 이에 응할 수 있다.

제18조(이용요금) 시설 이용요금 책정 및 변경 시 서울대공원과 협의하여야 한다.

제19조(준수사항) 사용인은 다음 사항을 준수하여야 한다.

① 사용인은 매달 운영실적(매출액, 비용, 이용객수, 민원사항 등)을 익월 5일까지 서울대공원에 제출하여야 하며, 서울대공원에서 수시 요구한 때에도 즉시 제출하여야 한다.

② 사용인은 시설 운영과 관련하여 근로기준법 및 타 법규에 명시된 제반규정을 준수하여야 한다.

③ 사용인은 운영계획서의 사업운영계획, 공익사업, 안전관리 등을 적극 이행하여야 한다.

제20조(친절서비스) ① 사용인은 이용객에게 항상 친절한 서비스를 제공할 수 있도록 직원관리에 유의하여야 한다.

② 사용인은 소속직원을 대상으로 최소한 월 1회 이상의 친절서비스 교육을 실시하여야 한다.

③ 사용인은 서울대공원에서 실시하는 친절서비스 교육에 소속 직원 전원이 참여할 수 있도록 협조하여야 한다.

④ 소속직원에게 공원의 환경에 적합한 유니폼을 제작하여 근무시간 중에는 착용토록 조치하여야 하며, 근무복 제작 시에는 사전에 서울대공원과 협의하여야 한다.

제21조(서비스 수준 협약 준수) 사용인은 서울대공원과 서비스 수준협약(SLA)을 체결하고 협약사항을 성실히 이행한다.

제22조(행정처분) 서울대공원은 사용인이 사용수익 허가조건을 위반한 경우 다음 기준에 따라 행정처분 할 수 있다.

위반 회수	처 분 기 준	비 고
1회	주 의	※ 1년 기간동안 위반횟수에 대한 조치 기준임. ※ 허가 취소시 차후 입찰시 참가제한
2회	시정조치 및 경고	
3회	영업정지 5일	
4회	영업정지 10일	
5회	허가취소	

제23조(관계법령의 적용 등) ① 본 허가조건에 정하지 아니한 사항은 공유재산 및 물품관리법, 서울특별시 공유재산 및 물품관리 조례 및 시행규칙, 서울특별시 도시공원 조례 및 시행규칙 등 관계규정에 따른다.

② 서비스 수준협약(SLA)은 본 허가조건의 일부로 본다.

제24조(조건의 변동) 서울대공원은 필요할 경우에는 사용인과 협의 절차를 거쳐 위 허가조건을 변경하거나 추가할 수 있다.

제25조(어구의 해석) 사용허가 조건에 관하여 쌍방 간에 의견이 다른 경우에는 서울대공원과 사용인이 상호 협의하여 결정한다. 협의가 성립되지 않을 때에는 서울대공원의 결정에 따른다.

서비스수준 협약서(SLA)

제1조(목적) 이 협약은 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자간의 서비스 수준을 정하여 이용객에게 지속적이고 적절한 서비스를 제공함을 목적으로 한다.

제2조(서비스의 제공) 사용·수익의 허가를 받은 자가 기린나라 관리 운영을 위해 제공하여야 할 서비스의 최저 수준은 <별표 1>의 기준에 따른다.

제3조(용어의 정의)

1. '성과표준'이란 고객불만 목소리 및 지도점검에 의거 발생하는 건수를 의미한다.
2. '하자 있는 성과'란 성과표준 중 결함(이하 '클레임'이라 한다)이 발생함을 의미한다.
3. '성과표준 수집방법'은 인터넷으로 발생하는 건수와 현장방문결과 발생하는 건수, 서울대공원 또는 감독기관의 지도점검 결과 발생하는 건수 등 모두를 포함한다.
 - 3-1 '인터넷으로 발생하는 건수'란 서울특별시와 서울대공원 홈페이지 등 On-Line상 발생하는 고객의 목소리를 말한다.
 - 3-2 '현장방문결과 발생하는 건수'란 전화, 방문 등 OFF-Line상 발생 하는 고객의 목소리를 말한다.
 - 3-3 '지도점검 결과 발생하는 건수'란 서울랜드 관리를 위하여 협약서 제2조(서비스 제공)의 이행을 위한 점검 시 발생하는 성과표준을 말한다.

제4조(클레임에 대한 대비)

1. 사용·수익의 허가를 받은 자는 클레임이 발생한 때에는 당해 이용객에게 가능한 모든 조치를 즉시 취하여야 하며, 이 과정에서 모든 성의를 다하여 친절하고 공손하게 응대하여야 한다.
2. 사용·수익의 허가를 받은 자는 클레임 발생시 즉시 아무런 조치를 취하지 않거나 이를 방치함으로써 클레임이 발생한 경우에는 서울대공원은 사용·수익의 허가를 받은 자의 클레임 건수에 대하여 제5조에서 정하고 있는 유형별·등급별 제재기준에 의한 위약금을 부과한다.
3. 사용·수익의 허가를 받은 자는 반기별 기준 단 1건의 클레임도 발생되지 않은 『무결점 서비스』를 제공한 경우에는 서울대공원은 사용·수익의 허가를 받은 자에게 무결점 업체 인증패 게시, 서울대공원 홈페이지에 무결점 업체로 등재하여 당해 업체를 홍보하며, 업체 또는 유공 개인에 대한 기관장 표창 상신 등 인센티브를 부여할 수 있다.

제5조(발생되는 클레임의 종류, 유형, 등급 및 제재 기준)

1. 서울대공원에서 발생하는 클레임의 종류는 2008년 4월에 발행한 '고객만족을 위한 디딤돌' 책자에서 소개하고 있는 유형(소개되고 있는 총 266가지 유형 중 천절과 건의 사항을 제외한 237가지 유형에 해당되는 경우)과 동일하거나 또는 비슷한 유형의 클레임을 포함(반바지 착용 근무, 슬리퍼 착용 근무 등을 포함)한다.

2. 클레임 등급은 사용·수익의 허가를 받은 자가 제2조의 규정에 의한 서비스를 올바르게 제공하지 아니함으로써 발생하는 고객 불만 목소리와 서울대공원이 지도 점검결과 발생한 클레임 등 제3조의 규정에 의한 성과표준 수집 방법에 의하여 발생한 건수를 기준으로 다음과 같이 분류한다.

2-1 '레벨 슈퍼 등급'이란 반기별 클레임이 단 1건도 발생되지 아니한 경우(무결점 서비스)를 말한다.

2-2 '레벨 1 등급'이란 1개월 동안 1건 이하 발생한 클레임을 말한다.

2-3 '레벨 2 등급'이란 1개월 동안 2건 이상 발생한 클레임을 말한다.

2-4 '레벨 3 등급'이란 분기별로 체증된 클레임 건수가 5건을 초과하여 발생한 경우를 말한다. 이는 월별 결점건수가 체증됨을 의미한다.

3. 클레임의 유형은 다음과 같다.

3-1 '경미한 클레임'이란 정상적인 일반인의 사고와 사회통념상 발생할 수 있는 수준으로 판단되는 클레임을 말한다.

3-2 '중한 클레임'이란 정상적인 일반인의 사고로 판단할 때 도저히 용납할 수 없을 정도로 비정상적인 조치 또는 대응으로 발생할 수 있는 수준의 클레임을 말한다.

4. 클레임 등급별·클레임 유형에 따른 제재기준은 다음과 같으며, 사용·수익 허가를 받은 자는 각 레벨에 해당하는 클레임에 대한 위약금을 서울대공원에 납부하여야 한다.

4-1 '레벨 1등급'에 대하여는 「경미한 클레임 발생 건수 × 20,000원」을, 「중한 클레임 발생 건수 × 100,000원」의 위약금을 납부한다.

4-2 '레벨 2등급'에 대하여는 「경미한 클레임 발생 건수 × 30,000원」과 「중한 클레임 발생 건수 × 150,000원」을 합산한 위약금을 납부한다.

4-3 '레벨 3등급'인 분기별 발생한 총 클레임 건수에서 5건을 초과한 건수에 대하여 「경미한 클레임 발생 건수 × 50,000」과 「중한 클레임 발생 건수 × 200,000원」을 합산한 위약금을 납부한다.

4-4 '레벨 3등급'(분기별로 체증·부과된 클레임 건수가 5건을 초과하여 발생한 경우)의 클레임이 발생한 경우, 여섯 번째 발생한 때에는 서울대공원은 사용·수익의 허가를 받은 자에게 서면으로 경고하고, 일곱 번째 이상 발생한 때에는 허가를 취소할 수 있다. 허가가 취소된 경우에는 추후 운영자 선정 시 입찰 참가를 제한할 수 있다.

5. 위약금 담보 및 사용

5-1 사용·수익의 허가를 받은 자는 클레임 발생 시 납부하는 위약금을 담보하기 위하여 사용·수익 허가 신청 시 서울대공원에 붙임 각서와 금5백만원을 현금으로 예치한다.

5-2 사용·수익의 허가를 받은 자는 제5조 4호에 의한 위약금을 납부하지 않을 경우 서울대공원은 사용·수익 허가를 취소할 수 있다.

제6조 (서비스 제공에 대한 절차)

1. 사용·수익의 허가를 받은 자는 이용객에게 양질의 서비스를 제공하여야 한다.

1-1 안전 및 안내에 최선을 다하여야 한다.

1-2 유니폼은 규정된 유니폼으로 청결하여야 하며, 명찰을 패용하고 근무하여야 한다.

1-3 밝게 웃는 얼굴과 경어를 사용하는 등 친절하게 고객을 대하여야 한다.

2. 사용·수익의 허가를 받은 자는 관리시설로 인한 고객의 손해에 대하여 배상 등을 하여야 하고 배상금을 서울대공원에 청구할 수 없다.

제7조(협약의 변경)

1. 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자는 서비스수준 합의서의 변경을 요구할 수 있다. 서비스수준 합의서의 변경은 양측에 있어 상황의 중요한 변화가 있거나 예상되는 경우에 한하며, 이의 변경은 상호 합의로서 이루어진다. 변경된 부분은 기존의 서비스수준 합의서에 첨부되어 보관된다.

2. 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자는 본 협약의 전부 또는 일부를 변경하기 위해서는 최소 90일 이전에 서면으로 이를 통지하여야 한다.

제8조(검토 절차) 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자는 정기적인 서비스 품질 검토 회의를 가지며, 1년에 1회 이상 서비스수준 합의서를 검토한다.

제9조(중재) 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자는 분쟁이 발생하는 경우 다음과 같은 중재 절차를 따르기로 한다.

1. 운영단계에서 상호 협의하여 문제 해결을 시도한다.

2. 분쟁이 해결되지 않으면, 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자는 서비스수준 합의서 운영회의를 소집한다. 회의에서 결정된 사안은 양측에게 최종적인 구속력을 갖는다.

3. 서비스수준 합의서 운영회의는 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자의 대표자 각 2인으로 구성한다.

4. 클레임 종류별, 등급별, 유형별 분류·적용 시 의견이 다를 경우에는 제3호의 운영회의 구성원 외에 서비스 컨설턴트 전문가 1명을 추가로 구성하여 이견을 조정한다.

제10조(협약의 시행일 및 효력기간)

1. 서비스수준 합의서의 시행일은 사용·수익허가 개시일 부터 한다.
2. 협약의 효력기간은 협약 시행일로부터 허가기간 종료일까지로 한다.

2020. 12. 00.

서울대공원 : (인)

사용인 : (인)

【붙임】

사용·수익허가 허가부지 및 시설물 내역

- 건 축 물 : 연면적 $6,597.7 m^2$ (지하 1층, 지상 3층)
- 토지조서

연번	위치	지번	지목	원면적 (㎡)	허가면적 (㎡)
계		8필지		19,272	6,670
1	막계동	산118-3	임야	11,147	3,680
2	막계동	산121-1	임야	893	247
3	막계동	산121-6	임야	2,016	1,175
4	막계동	산122-3	임야	1,587	50
5	막계동	371-2	답	1,762	22
6	막계동	372	전	221	1
7	막계동	373	전	694	692
8	막계동	374-1	답	952	803

- 위치도

