



첨부 A: Terms of Reference (업무위탁 내용 및 범위)

RFP/24/009/RBAP/PSP

유엔난민기구 한국대표부 후원자 개발 전화 업무 대행업체 선정

입찰자는 본 입찰에 관련된 모든 문의는 이메일을 통해 다음의 담당자에게 보내주시기 바랍니다.
Yun Ling at ling@unhcr.org and Rachel Bagnall at bagnall@unhcr.org

Table of Contents

1	소개	Error! Bookmark not defined.3
1.1	배경	Error! Bookmark not defined.3
1.2	목적 및 목표	Error! Bookmark not defined.3
1.2.1	후원자 개발 전화 업무의 목표	Error! Bookmark not defined.3
1.3	사전 심사 기준 (필수 충족 기준)	4
2	자격 요건 및 요구 사항	Error! Bookmark not defined.5
2.1	후원자 개발 전화 업무	Error! Bookmark not defined.5
2.2	기본 요구 사항	Error! Bookmark not defined.6
2.3	운영 관리	Error! Bookmark not defined.6
2.4	업무성과	Error! Bookmark not defined.7
2.5	법규정 및 정책 준수	Error! Bookmark not defined.7
2.6	업무 결과의 평가 및 개선	Error! Bookmark not defined.7
3	전문/기술제안서 (Technical Offer)의 구성	89
3.1	업체 필수 자격	Error! Bookmark not defined.9
3.2	서비스 제안	Error! Bookmark not defined.9
3.3	인력 구성	Error! Bookmark not defined.9
3.4	업체 등록 양식 (Vendor Registration Form)	910
3.5	일반 계약 조건 (Applicable General Conditions)	910
3.6	데이터 보호 요건 (Applicable Special Data Protection Conditions)	910
4	평가	Error! Bookmark not defined.11
4.1	전문/기술평가 (Technical Evaluation)	1011
4.2	비용평가 (Financial Evaluation)	Error! Bookmark not defined.12

입찰자는 본 입찰에 관련된 모든 문의는 이메일을 통해 다음의 담당자에게 보내주시기 바랍니다.
Yun Ling at ling@unhcr.org and Rachel Bagnall at bagnall@unhcr.org

1 소개

1.1 배경

유엔난민기구 한국대표부 (이하 유엔난민기구)는 2009 년 민간 분야에서 모금 사업을 시작한 이래로, 대면모금 (F2F), 디지털, TV 광고와 기업후원을 통해 22 만 명 이상의 후원자를 모집해왔습니다. 모금 시장 상황이 변화함에 따라 후원자 개발의 중요성이 높아졌고, 이에 따라 유엔난민기구는 높은 품질의 비용 효율적인 후원자 개발 전화 업무를 대행할 경쟁력 있는 협력 업체를 찾고 있습니다.

1.2 목적 및 목표

유엔난민기구는 후원자 개발 전화업무 대행 업체 계약을 위해, 우수한 자격을 갖춘 업체들의 공식 제안서를 받고 있습니다.

최초 계약은 12 개월로 하며 업체의 업무 성과에 따라 2 회 연장이 가능한 12 개월 단위의 계약으로 구성되어 있습니다. 세부적인 계약 일정은 다음과 같습니다:

1 년차: 2024 년 7 월 1 일 – 2025 년 6 월 30 일 (12 개월)

2 년차: 2025 년 7 월 1 일 – 2026 년 6 월 30 일 (12 개월)

3 년차: 2026 년 7 월 1 일 – 2027 년 6 월 30 일 (12 개월)

1.2.1 후원자 개발 전화업무 서비스의 목표

업체는 유엔난민기구의 후원자 개발 전화 업무 서비스를 성공적으로 수행하기 위해 다음의 성과 달성이 요구됩니다:

- 전체 아웃바운드 콜 프로그램에 대해 평균 40% 통화 성공률 달성
- 증액 성공률 30% 달성 (유효 통화 성공 대비)
- 해지자재개콜 성공률 30% 달성 (유효 통화 성공 대비)
- 정기전환콜 성공률 10% 달성 (유효 통화 성공 대비)

콜프로그램 대상 후원자 수 (명):

아웃바운드콜	1 년차	2 년차	3 년차	합계
증액콜	12,000	15,000	16,000	43,000
해지자재개콜	10,000	10,800	12,000	32,800
정기전환콜	3,000	4,000	6,000	13,000
합계	25,000	29,800	34,000	88,800

위의 표에 기재된 콜 대상자수는 현재 기준 최선의 예측을 통해 산출되었으며, 유엔난민기구의 업무 계획에 따라 추후에 변경될 수 있습니다.

입찰자는 본 입찰에 관련된 모든 문의는 이메일을 통해 다음의 담당자에게 보내주시기 바랍니다.
Yun Ling at ling@unhcr.org and Rachel Bagnall at bagnall@unhcr.org

1.3 사전 심사 기준 (필수 충족 기준)

본 입찰에 참여하기 위해 각 업체는 다음의 사전 심사 기준을 충족하여야 하며, 그렇지 않은 경우에는 심사 대상에서 제외됩니다.

기준 (합격 또는 불합격)	평가를 위해 제출할 서류 및 정보
업체는 대한민국에 사업자가 등록되어 사업을 수행할 수 있는 상태여야 함	제출 필요 서류: 1. 사업자등록증 또는 법인설립증명서 사본 제출 2. 업체 등록 양식(Vendor registration form)작성하여 제출 (첨부 C)
데이터 보호 요건	유엔난민기구의 데이터보호요건 (첨부 D)를 작성하여 제안서와 함께 제출
일반 계약 조건	유엔난민기구의 일반 계약 조건 (첨부 E)에 날인하여 제안서와 함께 제출
데이터와 정보 보호 인증	업체는 다음의 서류 중 하나를 반드시 제출해야 합니다: 1. ISO 27001 인증 (https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html) 2. Personal information & Information Security Management System (ISMS-P) 인증 (https://isms.kisa.or.kr/main/ispims/intro)

입찰자는 본 입찰에 관련된 모든 문의는 이메일을 통해 다음의 담당자에게 보내주시기 바랍니다.
Yun Ling at ling@unhcr.org and Rachel Bagnall at bagnall@unhcr.org

2 자격요건 및 요구사항

2.1 후원자 개발 전화 업무

중요 참고사항:

- 유효 통화율은 후원자와 통화에 성공한 비율을 의미하며, 음성메세지를 남기는 것은 유효 연락처에 해당하지 않습니다.
- 증액 성공률은 통화에 성공한 후원자가 약정 기간을 설정하지 않고 정기적으로 월 후원 금액을 추가하는 것에 동의한 비율을 의미합니다.
- 해지자재개콜 성공률은 통화에 성공한 후원자가 전화 통화 또는 웹링크를 통해 약정기간을 설정하지 않고 정기적으로 다시 후원을 재개한 비율을 의미합니다.
- 정기전환콜 성공률은 통화에 성공한 후원자가 약정기간을 설정하지 않고 정기 후원을 신청한 비율을 의미합니다.
- 콜대상자에게 전화 시도는 3 회차까지 합니다.

콜프로그램	설명	대상	성과 (KPIs)
증액콜	기존 후원자에게 월 정기 후원금 증액 요청	후원 등록 후 7 개월 경과한 후원자	-유효 통화율: 40% -증액 성공률 (유효통화대비): 30% -평균금액 15,000 원/월
해지자재개콜	해지한 후원자에게 정기 후원 재개 요청	해지 후 7 개월 경과한 후원자	-유효 통화율: 40% -후원재개 성공률 (유효통화대비): 30% -평균금액 15,000 원/월
정기전환콜	일시 후원자를 정기 후원자로 전환 요청	일시후원 기록 있는 후원자	-유효 통화율: 40% -전환 성공율 (유효통화대비): 10% -평균금액 15,000 원/월

참고:

위의 표에 기재된 기대 성과 (KPIs)는 현재 기준 최선의 예측을 통해 산출하였습니다. 업체는 운영 가능성과 기존 업무 성과를 고려하여 그에 맞는 성과지표를 제안서에 작성할 것을 권장하며 제시된 성공률을 달성하기 위한 전략이 명시되어야 합니다.

각 콜 프로그램에 대한 상세 내용은 업무기술서(SoW)와 주문서(PO)를 통해 선정된 업체에게 전달됩니다.

입찰자는 본 입찰에 관련된 모든 문의는 이메일을 통해 다음의 담당자에게 보내주시기 바랍니다.
Yun Ling at ling@unhcr.org and Rachel Bagnall at bagnall@unhcr.org

2.2 기본 요구 사항

업체는 다음의 요구 사항들을 참고하여 전문/기술제안서(Technical Offer)에 업무 운영 방안을 작성해주시기 바랍니다:

- 1) 모든 상담 직원은 한국어에 능통해야 합니다.
- 2) 한국 업무일 기준으로 9 시-18 시 또는 10 시-19 시 (월-금)에 근무합니다.
- 3) 유엔난민기구에서 제공하는 후원자관리 어플리케이션을 활용하여 후원자를 응대하고, 통화 기록을 작성하며 후원자의 계좌/신용카드 정보를 관리합니다.
- 4) 유엔난민기구의 월간 계획에 따라 콜 프로그램을 운영합니다. (계절적 요인에 따른 업무량 변동 있을 수 있음) a) 월 평균 수용 가능한 전화 업무량과 b) 월 최대 수용 가능한 전화 업무량을 제안서에 명시해주세요.
- 5) 유엔난민기구 콜프로그램 수행 상담원의 인적 자원을 관리하며 다음과 같은 사항들을 포함합니다:
 - a) 콜 프로그램 수행에 필요한 경쟁력 있는 상담원의 채용 계획 수립 및 관리 방안
 - b) 적절한 동기부여 또는 인센티브 프로그램 개발 및 운영안
- 6) 유엔난민기구 계약 수행 및 후원자 개발 전화 업무 운영을 위한 관리 담당자 1 인을 배치하며 다음과 같은 역할을 수행합니다:
 - a) 정기 또는 비정기적으로 콜 프로그램 성과보고
 - b) 콜 프로그램의 성과 개선을 위한 상담원 트레이닝 및 코칭 제공

2.3 운영 관리

업체는 제안서에 다음의 내용을 포함하여야 합니다:

- 1) 2.1 항에 기재된 후원자 개발 전화 업무에 명시된 프로그램의 성과지표(KPIs)를 달성하기 위한 전략
- 2) 수행한 업무의 전화 기록 및 녹취 등을 유엔난민기구에 추가의 비용 없이 제공 가능여부
- 3) 콜프로그램의 전체적인 품질을 관리하여야 하며, 상담 직원들의 품질 관리 및 개선을 위한 방안 제시
- 4) 민원 발생시 관리 기준 및 절차
- 5) 콜프로그램에 투입될 팀 구성 계획 (팀 구성, 상담원 계약 형태, 업무 시간 등) 설명
- 6) 변화하는 업무환경 아래에서 상담원이 높은 업무 숙련도를 유지할 수 있도록 지속적인 교육을 제공할 방안에 대한 설명
- 7) 업체 차원에서의 개인정보보호법 준수 및 관리 방안
 - a) 유엔난민기구의 데이터 보호 기준과 대한민국의 데이터 보호 관련 법규정을 준수하기 위한 업체의 규정 및 관련 절차 설명

입찰자는 본 입찰에 관련된 모든 문의는 이메일을 통해 다음의 담당자에게 보내주시기 바랍니다.

Yun Ling at ling@unhcr.org and Rachel Bagnall at bagnall@unhcr.org

8) 성과 분석 확인이 가능한 일간, 월간 업무 보고서를 제공하여야 하며, 성과지표(KPI) 개선을 위한 활동 수행 방안

- a) 성과 분석 확인을 위한 일간, 월간 업무 보고서 양식 첨부
- b) 상담 직원의 위법 또는 민원 등이 접수되는 경우, 즉시 발생 사실에 대해 구두로 알리며, 3 일 이내에 처리 결과 및 해결 방안 등에 대한 서면 보고 제출

2.4 업무 성과

선정된 업체는 본 공고에서 제시한 업무 수행을 위해 필요한 관리 감독, 장비/장치, 인력, 서비스 등을 포괄적으로 제공하여야 합니다. 또한 업무 수행에 대한 직접적인 관리감독과 전문적인 인력에 의한 업무평가를 할 수 있는 환경 아래에서 콜프로그래밍 업무를 수행하고, 서비스를 제공하여야 합니다.

업체는 철저한 보안을 유지하며 업무를 수행하여야 하며, 데이터 보호와 관리에 대한 규정을 준수하여야 합니다.

2.5 법규정 및 정책 등의 준수

업체는 정부 및 공공기관의 모든 관련 법, 규정, 정책 및 적법한 명령 등을 준수하며 업무를 수행하여야 합니다.

2.6 업무결과의 평가 및 개선

업체는 지속적으로 업무를 관리감독하고, 다음의 경우에는 즉시 업무를 중단하여야 합니다.

- (i) 업무 위탁내용 및 범위 (TOR)의 기준 또는 요구사항을 따르지 않는 경우
- (ii) 모든 형태의 법, 규정 또는 정책 등을 준수하지 않는 경우

유엔난민기구는 전적이고 절대적인 재량에 따라, 업체의 업무가 만족스럽지 못하거나, 받아들일 수 없거나, 바람직하지 않거나, 부적절한 경우에 업체의 업무 성과의 전부 또는 일부를 업무성으로 인정하지 않을 수 있습니다.

이러한 경우, 업체는 인정되지 않은 업무 또는 절차를 즉시 개선하거나 수정하여야 하며, 이에 소요되는 비용 등을 직접 부담하여야 합니다.

입찰자는 본 입찰에 관련된 모든 문의는 이메일을 통해 다음의 담당자에게 보내주시기 바랍니다.
Yun Ling at ling@unhcr.org and Rachel Bagnall at bagnall@unhcr.org

3 전문/기술제안서 (Technical Offer)의 구성

입찰 제안서는 영문 또는 국문으로 작성할 수 있습니다.

전문/기술제안서(Technical Offer)는 아래의 구성을 포함하여 간결하게 설명되어야 하지만, 그 밖의 추가적인 정보를 기재하는 것을 제한하지는 않습니다. 전문/기술제안서(Technical Offer) 양식은 pdf, word, ppt 등의 형태로 제출 가능합니다. 전문/기술제안서 평가를 위해 요청된 모든 정보를 포함하였는지 확인해주시기 바랍니다.

전문/기술제안서에는 비용 정보를 포함해서는 안됩니다. 첨부 B (비용제안서 양식)에만 전체 비용을 포함해주시기 바랍니다.

3.1 업체 필수 자격

업체는 아래의 조건에 부합하게 제안서를 작성하고 입찰에 응해야 합니다. 해당 평가에서 심사위원은 (1) 비영리분야에서의 관련 서비스 수행 경험, (2) 영리분야에서의 관련 서비스 수행 경험을 평가합니다:

(1) 비영리분야에서 관련 서비스를 수행한 경험:

비영리분야에서의 텔레마케팅 업무를 수행 중이거나 수행 완료한 건수와 증명 가능한 자료

(2) 영리분야에서 관련 서비스를 수행한 경험:

영리분야에서의 텔레마케팅 업무를 수행 중이거나 수행 완료한 건수와 증명 가능한 자료

3.2 서비스 제안

해당 평가에서 심사위원은 (1) 2. 자격 요건 및 요구 사항에 명시된 서비스 제공 능력과 (2) 제안한 결과를 수행하기 위한 역량과 전략을 평가합니다:

- 2. 자격 요건 및 요구 사항에 명시된 서비스의 제공 능력
- 본 문서 (업무위탁내용 및 범위) 내의 업무를 수행하기 위한 업체의 역량과 목표 달성 전략
- 리포트 샘플:
 - ✓ 일간보고서
 - ✓ 월간보고서 (성과분석 예시 포함)

3.3 인력 구성

해당 평가에서 본 계약을 수행할 팀의 구성(매니저, 상담원 포함) 제안 내용을 평가합니다:

- 본 문서에 포함된 모든 업무를 수행할 수 있는 숙련된 직원을 어떻게 확보할지 기술해주시기 바랍니다.
- 비영리기관 또는 국제기구 경험이나 지식이 있는 매니저의 관련 경력을 기술해주시기 바랍니다.

입찰자는 본 입찰에 관련된 모든 문의는 이메일을 통해 다음의 담당자에게 보내주시기 바랍니다.
Yun Ling at ling@unhcr.org and Rachel Bagnall at bagnall@unhcr.org

3.4 업체등록양식(*Vendor Registration Form*)

기존에 유엔난민기구에 업체로 등록되지 않은 경우, 업체등록양식(첨부 C)을 작성하여 전문/기술 제안서(Technical Offer)와 함께 제출하여야 합니다.

3.5 일반 계약 조건(*Applicable General Conditions*)

유엔난민기구의 일반계약조건(첨부 D)에 관한 사항에 대해 서명한 서류를 제출해야 합니다.

3.6 데이터 보호 요건 (*Applicable Special Data Protection Conditions*)

유엔난민기구의 데이터 보호 요건에 관한 사항에 대해 서명한 서류(첨부 E)를 제출해야 합니다.

입찰자는 본 입찰에 관련된 모든 문의는 이메일을 통해 다음의 담당자에게 보내주시기 바랍니다.
Yun Ling at ling@unhcr.org and Rachel Bagnall at bagnall@unhcr.org

4 평가

4.1 전문/기술평가 (Technical Evaluation)

사전 심사 기준을 충족한 업체의 제안서만 전문/기술 평가 대상이 됩니다. 1.3 사전 심사 기준 (필수 충족 기준)을 참고해주시기 바랍니다.

전문/기술제안서 (Technical offer)는 전체 점수 100 점에서 70%의 비중을 차지하며, 다음의 평가기준을 따릅니다:

업체 자격 (최대 15 점)	평가를 위해 제출할 서류 및 정보 등
비영리분야에서 관련 서비스를 수행한 경험 (최대 10 점)	비영리 분야에서 업무 수행했거나, 수행중인 고객사 리스트와 업무 기간을 포함하여 업무 수행 경험을 기술해주시기 바랍니다. 해당 평가는 고객사 수와 업무 기간에 따라 평가됩니다.
영리분야에서 관련 서비스를 수행한 경험 (최대 5 점)	영리 분야에서 업무를 수행했거나, 수행중인 고객사 리스트를 기술해주시기 바랍니다. 해당 평가는 고객사 수에 따라 평가됩니다.
서비스 제안(최대 40 점)	평가를 위해 제출할 서류 및 정보 등
2.1 후원자 개발 전화 업무 관련 (최대 20 점)	2.1 에 기술된 후원자 개발을 위한 콜 프로그램 전략을 제안서를 작성해주시기 바랍니다. 해당 평가는 제안서의 포괄성과 전략의 질에 따라 평가됩니다.
2.2 기본 요구 사항 관련 (최대 10 점)	2.2 에 기술된 기본 요구 사항에 대한 준수 여부를 제안서에 기술해주시기 바랍니다. 해당 평가는 작성 제안의 포괄성과 전략의 질에 따라 배점합니다.
Section 2.3 운영 관리 관련 (최대 10 점)	2.3 에 기술된 내용들에 대해 제안서에 작성해주시기 바랍니다. 제안서 다음의 보고서 샘플을 각각 제출해주시기 바랍니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 일일 보고서 ○ 월간 보고서 (성과분석 포함) <p style="color: red;">샘플 미제출시 해당 부문 평가에서 0 점 처리될 수 있습니다.</p>
인력평가 (최대 15 점)	평가를 위해 제출할 서류 및 정보 등

입찰자는 본 입찰에 관련된 모든 문의는 이메일을 통해 다음의 담당자에게 보내주시기 바랍니다.
Yun Ling at ling@unhcr.org and Rachel Bagnall at bagnall@unhcr.org

유엔난민기구 업무를 수행할 주요 인력의 업무 경험 및 숙련도 (최대 15 점)	해당 평가는 유엔난민기구 관련 업무를 수행할 주요 인력의 관련 업무 평균 근무 기간으로 평가합니다. 유엔난민기구 업무를 수행할 주요 인력의 이력서를 제출해주시기 바랍니다. (A4 기준 ½ 장) <i>샘플 미제출시 해당 부문 평가에서 0 점 처리될 수 있습니다.</i>
---	--

전문/기술제안서 (Technical Offer) 평가에서 총점 70 점 중 42 점 이상을 획득한 업체만 비용 평가의
대상이 됩니다.

4.2 비용 평가 (Financial Evaluation)

유엔난민기구는 2.1 후원자 개발 전화 업무 부분에 언급된 증액콜, 해지자재개콜, 정기전환콜에서
정기후원 성공 건에 대해서 수수료를 지불하고자 하며, 이 수수료 구조를 수용할 수 있는 업체를 찾고자
합니다. 따라서, 업체는 비용제안서(Financial Offer)에 달성 가능한 유효 통화율, 성공률, 평균 금액을
제안해 주시고이를 바탕으로 예상되는 수수료를 기재하여야 합니다.

비용제안서는 전체 점수에서 30%를 차지합니다.

개발 성공 후원자당 비용(cost per responder)을 최저로 제시한 제안이 비용 평가의 최고점(30 점)을
받으며, 개발 성공 후원자당 비용이 높을수록 반비례하여 낮은 점수를 받습니다.

비용제안서는 첨부 B (Financial Offer) 양식으로만 제출해야 하며, 다른 양식은 제출이 불가합니다.

유엔난민기구는 부가가치세법에 따라 부가가치세 면제 대상으로 비용제안서는 부가가치세를 포함하지
않은 금액으로 제안해주시기 바랍니다.

비용제안서에는 지정된 하나의 화폐기준(원화)을 사용하시기 바라며, 상세 비용 내역과 총 합산 금액을
포함해주시기 바랍니다.

비용제안서 (Financial Offer)는 첨부 B 양식에 회사명, 직인/날인하여 제출하시기 바랍니다.

비용제안서는 추후 추가되는 비용이 없도록 모든 비용을 포함하여 주시기 바랍니다.

비용 지급 방법

유엔난민기구는 공급자의 서비스 제공이 완료된 시점으로부터 30 일 이내에 사전에 동의된 청구 금액을
지불합니다 .