

입찰공고번호: RFP/24/009/RBAP/PSP

**입찰공고명 : 유엔난민기구 한국대표부 후원자 개발 전화업무 대행업체 선정**

입찰 마감일: 2024 년 05 월 13 일 23 시 59 분 (한국표준시)

---

**유엔난민기구(UNHCR) 소개**

난민을 보호하고 난민문제의 영구적인 해결방안을 모색하기 위해 1950년 12월 14일 UN총회를 통해 창설된 UN기구인 유엔난민기구(UNHCR)는 설립 이래 반세기가 넘는 기간 동안 수백만 명의 사람들이 새로운 삶을 살 수 있도록 지원해왔습니다.

오늘날 전 세계 175 개국에서 근무하는 18,879 여명의 직원들이 난민을 비롯한 유엔난민기구 보호대상자 1 억 천만 명을 지원하고 있습니다.

유엔난민기구의 권한 및 활동에 대한 더 자세한 정보는 <http://www.unhcr.org> 혹은 [www.unhcr.org/kr](http://www.unhcr.org/kr) 에서 확인할 수 있습니다.

**1. 개요**

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

장기 계약은 12 개월의 최초 계약과 업체의 업무 성과에 따라 2 회 연장이 가능한 12 개월 단위 계약으로 구성되어 있습니다. 세부적인 계약일정은 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)

**1.1. 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	<b>43,000</b>
해지자재개콜	10,000	10,800	12,000	<b>32,800</b>
정기전환콜	3,000	4,000	6,000	<b>13,000</b>
<b>합계</b>	<b>25,000</b>	<b>29,800</b>	<b>34,000</b>	<b>88,800</b>

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

#### 중요 참고사항

업무 위탁 내용 및 범위(Terms of References, TORs)에 대한 자세한 내용은 본 입찰공고의 첨부 A 를 참조하시기 바랍니다.

#### 중요 참고사항

장기 계약 후에, 유엔난민기구와 업체는 공식 서면 문서를 통한 30 일 전 통보를 조건으로 해당 계약을 계약 기간 내에 조기 종료할 수 있습니다.

"UNHCR General Conditions of Contracts for provision of Services"(첨부 E)의 18 항 "settlement of disputes"에 따른 조정 또는 중재 절차는 해지조항 등의 요인이 될 수 없습니다.

입찰에 참여할 업체는 올바른 입찰 참여를 위해 해당 공고문과 첨부 문서들을 주의 깊게 검토할 것을 권장합니다. 해당 공고문과 첨부 문서의 요구사항을 충족하지 못한 제안서는 평가에서 제외될 수 있습니다.

## 2. 입찰 정보

### 2.1. 입찰 공고 서류 구성 첨부문서

- Annex A: Terms of Reference (TORs) (국문/영문)
- Annex B: Financial Offer Form (국문/영문)
- Annex C: Vendor Registration Form (영문)
- Annex D: UNHCR Special Data Protection Conditions (영문)
- Annex E: UNHCR General Conditions of Contracts for the Provision of Services (영문)
- Annex F: eTenderBox Supplier User Manual
- Annex G: Registration Guide for eTenderBox

해당 공고는 UNHCR 글로벌 사이트 및 UNGM 사이트에도 게시되었습니다.

### 2.2 입찰 참여 여부 확인

해당 입찰에 참여하고자 하는 경우, 공고문 접수 사실과 입찰 참여 여부를 다음의 이메일로 우선 회신 주실 것을 요청 드립니다.

Rachel Bagnall at [bagnall@unhcr.org](mailto:bagnall@unhcr.org) and Yun Ling at [ling@unhcr.org](mailto:ling@unhcr.org),

- 공고문 접수여부
- 입찰공고 참여여부

#### 중요 참고사항

입찰 참여 전에 위의 메일을 우선 접수하지 않는 경우, 해당 업체의 제안서는 평가에서 제외될 수 있습니다.

### 2.3 입찰관련 문의

해당 공고 및 공고문의 내용과 관련한 문의는 아래 이메일로 연락주시기 바랍니다.

Rachel Bagnall at [bagnall@unhcr.org](mailto:bagnall@unhcr.org) and Yun Ling at [ling@unhcr.org](mailto:ling@unhcr.org)

문의 접수의 마감은 **2024 년 04 월 30 일 (한국표준시)**입니다. 질문은 간결하게 해주시기 바랍니다.

#### 중요 참고사항

해당 이메일은 문의사항 접수에 사용해주시기 바랍니다. **해당 이메일은 본 입찰공고 접수에 사용될 수 없습니다.**

유엔난민기구는 문의 마감시간 전에 접수된 모든 문의 접수건을 취합하여 답변을 UNHCR 글로벌 사이트와 UNGM 사이트에 공개할 예정입니다. 유엔난민기구는 투명한 입찰 진행을 위해 재량에 따라, 접수된 모든 문의 및 답변을 입찰에 참여한 모든 업체에 공개할 수 있습니다.

### 2.4 사전 심사 기준 (필수 충족 기준)

본 입찰에 참가하려면 아래의 사전 심사 기준을 준수해야합니다. 이를 준수하지 않을 경우 실격 처리됩니다.

기준 (pass or fail)	평가를 위해 제출할 서류 및 정보
업체는 대한민국에 사업자가 등록된 상태여야 하며, 대한민국에서 사업을 수행할 수 있는 상태여야 함	제출 필요 서류: 1. 사업자등록증 또는 법인설립증명서 사본제출 2. Vendor registration form (벤더등록양식) 작성하여 제출 (첨부 C)
데이터보호요건	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	업체는 다음의 서류 중 <b>하나를 반드시</b> 제출해야 합니다: 1. ISO 27001 ( <a href="https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html">https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html</a> ) 2. Personal information & Information Security Management System (ISMS-P) ( <a href="https://isms.kisa.or.kr/main/ispims/intro">https://isms.kisa.or.kr/main/ispims/intro</a> )

## 2.5 입찰제안서

입찰제안서는 영문 또는 국문으로 작성할 수 있습니다.

입찰제안서는 제공된 첨부문서를 활용하여 작성 및 제출해 주시기 바랍니다. 제공된 양식을 따르지 않는 제안서는 업체 선정에서 제외될 수 있습니다.

### **중요 참고사항**

제안서는 제출 이메일 주소 이외의 구매 책임자나 다른 UNHCR 직원에게 직접 제출할 경우 자격이 박탈됩니다. 본 입찰 공고문의 2 항 "제안서 제출"에 제공된 주소로 입찰을 제출하시기 바랍니다.

입찰제안서는 다음의 2 가지 서류로 구성되어야 합니다:

- 전문/기술제안서 (Technical Offer)
- 비용제안서 (Financial Offer)

### 2.5.1 전문/기술제안서(Technical Offer)의 구성

#### **중요 참고사항**

전문/기술제안서(Technical Offer)에는 비용 정보를 포함해서는 안됩니다. 비용 관련 정보를 포함하는 경우에는 심사에서 탈락할 수 있습니다. 전문/기술제안서는 그 밖의 필요한 모든 정보를 포함해야 합니다.

Annex A section 2 의 자격요건을 참고해주시기 바랍니다.

비용제안서는 전문/기술제안서와 따로 분리하여 제출해야 합니다.  
제안서는 국문 또는 영문으로 제출가능합니다.

### 2.5.2 비용제안서(FINANCIAL OFFER)의 구성

비용제안서(Financial Offer)는 한국 원화(KRW)로만 작성되어야 합니다.

비용제안서(Financial Offer)는 첨부 양식을 활용하여야 합니다. 그 밖의 다른 형태로 작성된 서류는 허용되지 않습니다.

유엔난민기구는 다음의 관련 법령에 따라 모든 직접세와 관세 등을 면제받습니다. 이에 따라, 제안서의 금액은 모든 세금을 제외한 금액이어야 합니다.

[세율 관련 법조항\_부가가치세법 제 24 조 1 항 1 호]

제 3 장 영세율과 면세

제 1 절 영세율의 적용

제 24 조(외화 획득 재화 또는 용역의 공급 등) ① 제 21 조부터 제 23 조까지의 규정에 따른 재화 또는 용역의 공급 외에 외화를 획득하기 위한 재화 또는 용역의 공급으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제 30 조에도 불구하고 영세율을 적용한다.

1.우리나라에 상주하는 외교공관, 영사기관(명예영사관원을 장으로 하는 영사기관은 제외한다). 국제연합과 이에 준하는 국제기구(우리나라가 당사국인 조약과 그 밖의 국내법령에 따라 특권과 면제를 부여받을 수 있는 경우만 해당한다) 등(이하 이 조에서 “외교공관 등”이라 한다)에 재화 또는 용역을 공급하는 경우

각 업체는 비용제안서(Financial Offer)의 비용을 본 입찰의 종료로부터 90일간 유효함을 보장할 것을 요청 드립니다. 유엔난민기구는 해당 기간 내에 업체 선정을 위한 최선의 노력을 기울일 계획입니다.

유엔난민기구는 업무의 수행완료 및 관련 서류(영수증, 세금계산서 등)를 접수받은 날로부터 30일 이내에 비용을 지불하는 것을 내부 기준으로 하고 있습니다.

입찰, 계약 협의 등에 소요된 경비, 출장비 등 일체의 비용은 유엔난민기구로부터 환급되지 않으며, 실제 계약이 체결되기 전에 계약을 준비하는 과정에서 발생한 모든 활동이나 비용은 입찰자가 부담합니다. 사전 통지 또는 낙찰 정보는 계약으로 간주되지 않습니다.

유엔난민기구는 선불이나 신용장지급을 제공하지 않습니다. 지불 조건은 계약자의 업무 수행완료 후 청구서를 수락한 후 30일 이내 은행 이체를 통해 이뤄집니다.

## 2.6 제안서 평가

입찰자의 제안서는 각각 독립적으로 평가되며, 입찰자는 참여할 입찰에 완전한 제안서를 제출해야 합니다.

유엔난민기구와의 이전 계약 체결이 향후 낙찰에 대한 우선권이나 보장으로 간주되지 않습니다.

### 2.6.1 전문/기술제안서와 비용제안서의 평가

사전 심사 기준을 통과한 제안만 기술제안서 평가가 진행됩니다.

전문/기술제안서(Technical Offer)는 전체 점수에서 70%의 비중을 가지며, 다음의 평가기준을 따릅니다.

업체평가 (최대 15 점)	평가를 위해 제출할 서류 및 정보 등
비영리분야에서 서비스를 수행한 경험 (최대 10 점)	비영리 분야에서 업무 수행했거나, 수행중인 고객사 리스트와 업무 기간을 포함하여 업무 수행 경험을 기술해주시기 바랍니다. 해당평가는 고객사 수와 업무 기간에 따라 평가됩니다.

영리분야에서 서비스를 수행한 경험 (최대 5 점)	영리 분야에서 업무를 수행했거나, 수행중인 고객사 리스트를 기술해주시기 바랍니다. 해당평가는 고객사 수에 따라 평가됩니다.
<b>서비스제안서 (최대 40 점)</b>	<b>평가를 위해 제출할 서류 및 정보 등</b>
Section 2.1 의 후원자 개발 전략 평가 (최대 20 점)	후원자 개발을 위한 콜 프로그램 전략을 포함한 제안서를 작성해주시기 바랍니다.  해당평가는 제안서의 포괄성과 전략의 질에 따라 평가됩니다.
Section 2.2 의 업무운영 능력 평가 (최대 10 점)	Section 2.2 의 업무운영 기준 준수에 대한 포괄적인 제안서를 작성해주시기 바랍니다. 해당평가는 업무운영에 대한 전체적인 이해도에 따라 평가됩니다.
Section 2.3 후원자 개발 전화 업무 수행 (최대 10 점)	Section 2.3 의 업무 수행을 위한 역량 평가  다음의 보고서 샘플을 각각 제출해주시기 바랍니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일일 보고서</li> <li>○ 월간 보고서 (성과분석 포함)</li> </ul> <p><i>샘플 미제출시 해당 부문 평가에서 0 점 처리될 수 있습니다.</i></p>
<b>인력평가 (최대 15 점)</b>	<b>평가를 위해 제출할 서류 및 정보 등</b>
유엔난민기구 업무를 수행할 주요 인력의 업무 경험 및 숙련도 (최대 15 points)	해당 평가는 유엔난민기구 관련 업무를 수행할 주요 인력의 관련 업무 평균 근무 기간으로 평가합니다.  유엔난민기구 업무를 수행할 주요 인력의 이력서를 제출해주시기 바랍니다. (A4 기준 ½장)  <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.

## 2.6.2 비용제안서의 평가

비용제안서(Financial Offer)는 전체 점수에서 30%를 차지합니다.

비용제안서는 전문/기술제안서 평가를 통과한 업체에 대해서만 평가됩니다.

첨부 B 비용제안서에 제시된 가격을 기준으로 최저 응답자당 비용을 제시한 제안이 비용평가의 최고점(30 점)을 받으며, 그 밖의 다른 제안들은 최저 응답자당 비용에 반비례하여 점수를 받습니다.

## 2.7 제안서 제출

제안서는 유엔난민기구의 온라인 입찰접수 프로그램인 eTenderBox를 통해 접수할 수 있습니다.

eTenderBox는 다음의 URL을 통해 접수할 수 있습니다:

<http://etenderbox.unhcr.org>

eTenderBox를 사용하기 전에 계정을 등록하는 것이 필요합니다. eTenderBox에 등록하는 계정은 해당 프로그램에서만 사용되며, 계정정보는 그 밖의 유엔난민기구의 다른 프로그램, 사이트 등에서 활용되지 않습니다.

업체는 해당 프로그램에서 오직 등록된 이메일 계정만 사용할 있습니다. 업체는 해당 계정을 eTenderBox에서 입찰에 참여하고, 제안서를 관리하는데 사용할 수 있습니다.

해당 프로그램의 로그인 비밀번호를 잊어버린 경우, 해당 계정은 더 이상 사용할 수 없으며 새로운 계정을 등록해야 합니다. eTenderBox 등록 및 사용 매뉴얼은 상단의 URL에서 확인하 수 있으며, 본 입찰공고에도 첨부되어 있습니다.

### 중요 참고사항

전문/기술제안서(Technical Offer)와 비용제안서(Financial Offer)는 별도의 분리된 파일 형태로 각각의 카테고리에 등록되어야 합니다. 파일을 잘못 업로드하는 경우에는 업체 평가에서 제외될 수 있습니다.

파일은 다음의 확장자 형태로만 업로드할 수 있습니다:

.doc, .docx, .xls, .xlsx, .rtf, .png, .jpg, .jpeg, .pdf, .txt, .zip, .ppt, .pptx, .mbp, .rar, .gif, .tif and .tiff.

하지만, 실행파일 형태의 확장자 파일 (.exe, .bat, .cmd 등) 은 업로드할 수 없으며, 각 파일의 용량은 10MB 를 초과할 수 없습니다.

한 번 업로드 된 파일은 입찰 마감 전까지 자유롭게 수정할 수 있습니다. 파일을 업로드한 후 'Save & Submit' 버튼을 클릭해야 접수가 완료됩니다. 그러므로, 입찰 마감 전에 반드시 접수 버튼을 클릭해주시기 바랍니다. 'Save & Submit' 버튼을 클릭해서 접수를 마감하며, 파일이 업로드 되는 중에 입찰 마감시간이 경과해도 이는 입찰 마감시간 내에 성공적으로 파일을 업로드한 것으로 간주합니다. 입찰 마감 전에 파일을 업로드하는 것은 입찰 참여자의 책임입니다.

입찰마감 시간이 완료되면 입찰 접수는 자동적으로 종료되며, 이후로는 업로드한 파일을 확인하는 것은 가능하지만, 기존에 업로드한 파일을 변경하거나 삭제하는 것은 불가능합니다. 안전한 입찰참여를 위해서 입찰마감 시간 전에 모든 파일을 업로드하실 것을 추천합니다.

**입찰접수 마감: 2024 년 05 월 13 일 23:59 (한국표준시)**

참고사항:

입찰접수 마감 시간 이후에 접수되거나 UNHCR의 다른 경로를 통해 접수된 입찰은 허용되지 않습니다. 유엔난민기구는 고유의 재량으로 본 입찰의 접수 마감 시간을 연장하며, 해당 사실을 잠재적 입찰 참여자들에게 일괄적으로 안내합니다.

입찰을 위한 문서와 관련 자료들을 입찰 마감시간 전에 접수하는 것은 입찰 참여자의 책임입니다.

유엔난민기구는 입찰 과정에서 적절하게 제공받지 않은 어떠한 정보에 대해서도 입찰에서 평가하거나 책임지지 않습니다. 그러므로, 입찰 참여자는 입찰 제안서를 잘 설명할 수 있는 충분한 정보 및 입찰 과정에 필요한 내용을 기술적, 서술적인 형태로 유엔난민기구에 제공하여야 합니다.

## **2.8 제안서 수락**

유엔난민기구는 입찰의 전부 또는 일부를 수락할 권리가 있습니다.

유엔난민기구는 계약을 체결할 때 재량에 따라 제안서의 내용이나 계약 기간에 대해 낙찰자와 협상할 수 있습니다.

유엔난민기구는 재량에 따라 업체에 서면으로 통지함으로써 입찰 제출기한을 연장할 수 있습니다.

유엔난민기구는 입찰에 참여한 업체를 선택해야 할 의무는 없으며, 최저가를 제공한 업체를 선택하지 않을 수 있습니다. 또한 계약은 필요에 가장 잘 부합하고 유엔난민기구의 경제성과 효율성, 비용 대비 최고의 가치를 가지며 일반 원칙을 준수하는 것으로 간주되는 업체에 낙찰될 것입니다.

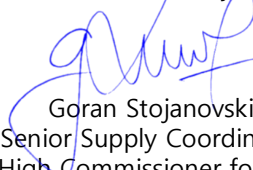
## **2.9 통화 및 결제조건**

주문서(Purchase Order, PO)는 선정된 제안서의 통화로 발행이 되며, 결제는 유엔난민기구에서 서비스를 성공적으로 제공받았음을 확인한 후에만 진행됩니다.

## **2.10 유엔난민기구 일반 계약조건**

입찰자는 유엔난민기구 일반 계약조건(Annex E)을 엄격히 준수해야 하며 서면으로 약관의 수락을 확인해야 합니다.

Yours faithfully,



Goran Stojanovski  
Senior Supply Coordinator  
United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR)  
Regional Bureau for Asia Pacific (RBAP) Bangkok