

입찰공고문

IT상담센터의 전화상담업무를 수행할 위탁운영 사업을 다음과 같이 공고합니다. 본 공고는 중소기업은행 계약사무취급세칙에 의거하여 실시하며 중소기업은행이 집행하는 입찰에서 입찰자와 낙찰자가 숙지하고 준수하여야 할 사항을 기재한 것으로써, 모든 입찰 희망자는 이를 열람 및 숙지하여야 합니다. 숙지하지 못함에 따라 발생하는 모든 책임은 입찰자에게 있음을 알려드립니다.

2026. 8.

중소기업은행 IT금융개발부

IBK기업은행 「IT상담센터」의 IT업무상담을 수행할 기업을 아래와 같이 공고합니다.

1. 입찰에 부치는 사항

가. 사업명 : IT상담센터 전화상담 업무 위탁운영 업체선정

나. 위탁규모 : 1개 기업, 40명 (상담 및 상담원 관리)

다. 위탁기간 : 업무위탁 계약일로부터 2년

라. 사업예산 : 계약총액 3,757,857,832원(부가세 포함) 이내

마. 업무위탁 주요내용 : 아래의 인·아웃바운드 전화상담

○ 인바운드

【現 운영중인 상담업무 및 인원】

업 무	업무 내용
총괄	IT상담센터 인력 관리 및 업무 지원 등
여신	실행약정, 원리금상환, 품의/담보, 신용보증 등
수신(펀드 外)	신규/해지, 사고신고, 고객, 수수료/이자, 입출금, 자동이체 등
신용카드	모집, 심사, 발급, 승인, 매출, 청구, 정산, 회수, 연체 등
전자금융	전자금융, 전자어음, 수신거래내역 등
외환	환율, 무역외, 수출입, 펀드상담 등
퇴직연금	방카, 노란우산, 상품운영, 지급, 계약 등

○ 아웃바운드 : 해피콜

○ AI IT상담업무 지식관리 운영 지원

- 자주 오는 문의 소식지 제공 등

바. 입찰 및 계약방법 : 제한경쟁입찰 (협상에 의한 계약)

사. 사업장소 : 수지IT센터

2. 제안 참가 자격 : 아래 조건 모두 충족 요함

가. IT상담센터의 효율적이고 안정적인 운영을 위해 제안서 제출자격을 아래와 같이 제한함

- 국내 제1금융권, 2금융권 은행 및 카드사 등 콜센터 운영(인바운드) 도급 규모가 단일 위탁 사업장 계약기준 40석 이상을 현재 운영 중인 기업
- 아래 해당하는 경우에는 위 입찰참가자격을 충족한 경우에도 입찰에 참여할 수 없음
 - 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 제27조, 제27조의5, 동법 시행령 76조에 해당하는 기업
 - 입찰참가자는 같은 법 시행령 제12조 제3항 각호에 해당하지 아니하는 기업
 - 만일 서약 내용이 허위로 판명 될 경우 계약의 해제·해지를 당할 수 있고, 부정당업자 입찰참가 자격제한 처분을 받을 수 있음

나. 컨소시엄 구성 등 공동수급 입찰참여 불가

3. 입찰일정

가. 접수 기간 : 9. 28.(月) ~ 10. 1.(木), 10시~16시 (시간 및 기일엄수)

나. 접수 방법 : 직접 방문접수 (우편접수 불가)

다. 제출 장소 : 서울시 중구 을지로 82, 6층 IT금융개발부

※ 담당자 : 과장 김기성(031-8021-2167)

라. 제안서 평가

- 일시 및 장소 : 제안서 접수 종료 후 별도 통보
- 발표시간 : 발표 25분, 질의응답 15분 (총 40분)

4. 낙찰자 결정방법 및 협상절차

- 가. 재정경제부 계약예규(2026. 1. 2.) "협상에 의한 계약체결기준"에 의함
- 나. 평가방법은 제안서의 기술평가(80%)와 가격평가(20%) 점수를 종합
- 다. 입찰 가격이 해당 사업예산 이하인 자로서 기술평가 점수가 기술평가 분야 배점한도의 85% 이상인 자를 협상적격자로 선정
- 라. 협상순서는 협상적격자의 종합평가 고득점 순에 따라 결정하며, 협상 적격자에게는 협상순위와 협상일정을 개별 통보
- 마. 제안서 평가 시 필요한 서류가 첨부되어 있지 않거나 제출된 서류가 불명확하거나 사실과 다른 것으로 판명될 경우 평가 자료로 불인정

5. 제안 요청 내용 및 제출서류

- 가. 제안서 작성(제안요청서 참조)
 - 본 입찰의 제안사항은 나라장터(국가종합전자조달, www.g2b.go.kr)에 게시된 제안요청서를 참고하시기 바라며, 공고일부터 열람 또는 다운로드 받을 수 있음
- 나. 제출서류
 - 입찰참가 신청서
 - 가격제안서 및 가격산출 근거표 ※ 실물 1부 밀봉하여 제출
 - 이하 필요서류는 제안요청서 'Ⅳ. 제안서 작성 안내'를 참조
 - ※ 서류접수가 입찰참가자격이 있음을 의미하는 것은 아니며, 접수 및 개찰 이후에도 입찰참가자격의 유무를 판정할 수 있음
- 다. 제안발표 자료가 담긴 USB 제출 또는 E-mail(livlia@ibk.co.kr) 송부

6. 입찰보증금 납부 및 세입조치에 관한 사항

- 입찰금액 5% 이상의 이행(입찰)보증보험증권을 입찰마감일까지 제출하여야 하며, 낙찰자가 소정의 기한 내에 계약을 체결하지 아니할 경우 당해 입찰보증금은 IBK기업은행에 귀속되고, 부정당업자 제재를 받게 됨
- 입찰보증금의 보증기간
 - 초 일 : 입찰서 제출 마감일(2026. 10. 1.) 이전일 것
 - 만료일 : 입찰서 제출 마감일 다음날부터 30일 이후일 것

7. 입찰의 무효

국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제39조 제4항, 동법 시행규칙 제44조, 용역입찰유의서(재정경제부 계약예규) 제12조에 해당되는 입찰은 무효

8. 불공정행위 금지

- 가. 입찰자 또는 계약상대자는 입찰·낙찰, 계약체결 또는 계약이행 등의 과정에서 입찰 및 계약의 공정한 질서를 저해하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 안 됨
- 금품·향응 등의 공여·약속 또는 공여의 의사를 표시하는 행위
 - 입찰가격의 사전 협의 또는 특정인의 낙찰을 위한 담합 등 공정한 경쟁을 방해하는 행위
 - 공정한 직무수행을 방해하는 알선·청탁을 통하여 입찰 또는 계약과 관련된 특정정보의 제공을 요구하는 행위
 - 하수급인 또는 자재·장비업자의 계약상 이익을 부당하게 제한하는 행위
 - 그밖에 입찰 및 계약 등 과정에서 공정한 경쟁을 저해하는 행위

- 나. 입찰자 또는 계약상대자는 제1항 각호에 따른 행위가 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제5조의3 등 관계 법령에 위반되는 경우 해당 입찰·낙찰이 취소되거나 계약이 해지·해제될 수 있고, 입찰참가 자격 제한대상에 해당되는 경우 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제27조 등 관계 법령에 따라 부정당업자로 입찰참가자격 제한 처분을 받을 수 있음
- 다. 계약담당자는 제1항 각호의 위반행위를 확인하기 위하여 입찰자 또는 계약 상대방에게 관련 자료제출을 요청할 수 있으며, 입찰자 또는 계약상대자는 특별한 사정이 없는 한 적극 협조하여야 함. 또한 계약담당자가 제1항 제2호 위반행위의 확인을 위하여 자료제출을 요청함에도 협조를 하지 않는 경우 ‘부당한 공동행위 고발요청기준’에 따라 불이익을 받을 수 있음
- 라. 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제76조 제2항 제2호의 계약 주요 조건을 위반한 경우 ‘부정당업자 입찰참가자격 제한처분’을 받을 수 있음

10. 기타 사항

- 가. 제안서 및 기타 서류는 제출기간 내 IBK기업은행 IT금융개발부에 직접 접수된 것만 유효함
- 나. 제출된 서류는 반환하지 않으며, 본 제안과 관련된 제비용은 제안사가 부담
- 다. 제안서 평가결과는 개별통지
- 라. 제안서에 제시된 내용은 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가진다. 다만, 계약서에 명시된 경우 계약서 내용 우선적용
- 마. 제안내용 확인을 위해 추가자료 요청 또는 현지실사를 할 수 있음
- 바. 이 계약은 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 제5조의2에 따른 청렴 계약제가 적용되며, 입찰자는 반드시 입찰서 제출 시 ‘청렴계약 이행확약서’ (제안요청서 별첨 6)의 내용을 숙지하고 이를 승낙하여야 하며, 동 내용을 위반한 경우 발주기관의 조치에 대해 어떠한 이의도 제기할 수 없음
- 사. 수탁사 변경 시, 수탁기관은 특별한 사정이 없는 한 고용유지 노력 및 고용 승계를 원칙으로 하며 양사 상호 협조의무를 가짐
- 아. 공고문에 특별히 언급되지 아니한 사항은 입찰공고일 현재 시행 중인 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙 등 관련 규정에 의함
- 자. 전자입찰 특별유의서 및 전자입찰 입찰자등록에 관련된 내용은 국가 종합 전자조달 시스템(www.g2b.go.kr)을 참고

【 기타 문의전화 : 031-8021-2167 / 담당자 : 과장 김기성 】

【 기타 문의메일 : livlia@ibk.co.kr / 담당자 : 과장 김기성 】