

SOLICITUD DE PROPUESTA DE SERVICIOS anexo [CLE-58/2020]

1. Para campañas en instalaciones proveedor Favor indicar efectividades, contactabilidad, base de clientes nuevos sin intento de aumentos. Los casos de retención son los que tendrán canal directo cuando un cliente llamo o los que dejan de donar sin aviso o ambos? Favor indicar cantidad de registros a gestionar. Sobre la campaña de búsqueda de socios, será aportada la base por el call center, por unicef o se considera ambas propuestas?
 - Efectividades: 40% upgrade, 51% one off, saving 43%
 - Contactabilidad: 52% up, 73% one off, saving 40%
 - Socios nuevos sin intento previo up: 12%
 - Retención: Ambos, unos para atención a socios y otros para saving
 - Cantidad de registros a gestionar: 73.000 upgrade, 20.000 one off, 36.000 saving
 - Bases búsqueda de socios: base aportada por unicef y también podría ser por el call center.

Términos y Condiciones Generales para Servicios SERVICIOS - TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

2.10d . La causal de salida debe ser por falta grave al contrato? ya que se debe cumplir con lo normativo legal en Chile de notificación a 30 días por otras causales?

Todo termino de contrato, independiente de la causal debe ser notificada por ambas partes con un plazo mínimo de 30 días.

e) sobre los cambios de personal basta solo con una notificación, en los periodos de capacitación de inducción participa unicef en el proceso y puede entregar comentarios de aprobación o no.

Si, UNICEF debe dar el ok ante una contratación. Respecto de la desvinculación de las campañas de UNICEF, también unicef debe estar previamente informado y debe estar de acuerdo con este punto.

2.12 favor comentar cual es la política de conducta ética actualizada

No sé a qué parte de los TDR se refiere esta pregunta.

2.14 Favor indicar a que se refiere con normas internacionales de cumplimientos, si los contratos son en Chile, nos regimos por la normativa chilena

Todos los contratos de UNICEF están regidos bajo las normas de disputa suministradas por el UNCITRAL de Naciones Unidas.

3.1 se puede enviar propuesta en UF? Se debe aplicar IVA, lo colocamos en forma aparte? En anexo [CLE-58/2020] propuesta de servicios indica pesos chileno, en este anexo en dólares?. Qué moneda utilizamos? Si los indicadores que debe entregar unicef no se cumplen pueden ambas partes unicef y contratista poder ver un compensado a la amortización de pérdida de ingresos de indicadores a causa de unicef o contingencias nacionales?

No se puede enviar en UF

Se debe indicar e incluir el IVA en la propuesta económica

Usar moneda pesos chilenos

Si los indicadores entregados por UNICEF no se cumplen, se puede conversar para renegociar las condiciones

3.2 se entienda por verificación de entregables de los servicios los audios de retención, up grade, contrataciones de donaciones únicas que se respalden con audios de venta solamente?

Todos los audios tanto outbound como inbound se consideran como respaldo.

3.3 entregamos un valor de tarifa que incluya el IVA si en el caso debemos emitir factura con IVA?

SI

3.7 se entiende que la factura se emite previa verificación de prefactura con antecedentes entregados, si hay aprobación de esta no debería haber retención de facturas o sus pagos,?

Exacto, si la prefactura es aprobada, el proceso de pago sigue su curso normal.

3.9 Acá se hará un protocolo de verificación de abogados por ambas partes para cuantificar el respaldo de esto? Cual es el protocolo a seguir, contratista puede apelar dicha auditoria con los respaldos respectivos?

No sé a qué refiere cuando menciona "acá"