

BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N°90002662

MESA DE SERVICIOS

**BANCO CENTRAL DE CHILE
GERENCIA DE GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN**

MAYO 2022

2

BASES ADMINISTRATIVAS

1. Introducción

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar el servicio de Mesa de Servicios.

En adelante los servicios antes señalados se denominarán el “Servicio” o los “Servicios”. Por otra parte, los Proveedores interesados en participar en este proceso se mencionarán como el “Proveedor” o los “Proveedores”, el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.

En el presente Proceso de Compra, podrán presentar Ofertas únicamente Proveedores que sean personas naturales o jurídicas chilenas.

Las presentes Bases de Licitación contienen las condiciones técnicas, administrativas, legales y económicas, bajo las cuales será contratada por el Banco la provisión de los Productos y/o Servicios, así también como las formalidades que los Proveedores deberán cumplir al presentar sus ofertas.

Para adjudicar esta Licitación, las Ofertas recibidas se evaluarán considerando los antecedentes contenidos en la misma, tanto en sus aspectos técnicos como económicos, y será resuelta de acuerdo con los criterios que se indican en el numeral sobre “Evaluación de Ofertas” de estas Bases.

La adjudicación será formalizada mediante la suscripción de un Contrato, de acuerdo al Modelo de Contrato incluido como Anexo B de estas Bases.

El presente proceso será gestionado a través del Portal y será el único canal de comunicación electrónico entre el Banco y los Proveedores.

Asimismo, se hace presente que a los Servicios objeto de la presente contratación les serán aplicables las reglas establecidas en el Código del Trabajo en materia de Subcontratación, por tanto, su ejecución deberá ajustarse estrictamente a los términos de esta Licitación. Para estos efectos, la Empresa deberá considerar la entrega de toda la documentación que se describe en el Anexo N° 2 del Modelo de Contrato. La información deberá ser presentada en las oficinas de SERRES VERIFICADORA SpA (Empresa Certificadora), ubicada en Diagonal Cervantes N°683, Oficina 207, Santiago, o en la página Web <http://clientes.serres.cl>, antes del día 15 de cada mes, a fin de evitar retrasos en la emisión del certificado correspondiente y los subsecuentes pagos por parte del Banco.

Los Proveedores interesados en participar en este proceso de Licitación, comunicarán su interés aceptando el “Acuerdo de Participación” establecido en el Portal como prerequisite de participación, dentro del plazo indicado para estos efectos en el Calendario de Actividades.



Aquellos Proveedores que no cuenten con una cuenta de acceso al Portal, deberán solicitar su creación al correo electrónico cguajard@bcentral.cl con copia a licitaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este proceso de Licitación, y en el cuerpo Razón Social, RUT y domicilio del Proveedor, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto.

Forman parte integrante de estas Bases de Licitación, los siguientes documentos:

- Acuerdo de Participación (Portal)
- Calendario de Actividades (Portal)
- Formularios para la Presentación de Ofertas (Portal)
- Bases Administrativas
 - Anexo A: Especificaciones Técnicas.
 - Anexo B: Modelo de Contrato a Suscribir

2. Calendario de actividades

El proceso de Licitación se ajustará al Calendario de Actividades que se encuentra en el Portal en la sección “Contenido” de este proceso. El Banco podrá modificar el Calendario de Actividades, lo que será informado a los Proveedores mediante la mensajería del Portal.

3. Consultas y aclaraciones

Corresponderá a los Proveedores efectuar y solicitar, en las fechas señaladas en el Calendario de Actividades, las preguntas u observaciones correspondientes a este proceso de Licitación, como, asimismo, respecto de posibles inconsistencias, omisiones u errores en las Bases y en sus Anexos.

Asimismo, en esta instancia corresponderá a los Proveedores manifestar cualquier condición o situación adicional o distinta de lo establecido por el Banco en estas Bases, instancia en la cual el Banco se pronunciará respecto del planteamiento efectuado.

Las consultas de los Proveedores sólo deberán formularse por medio del sistema de mensajería que provee el Portal, haciendo referencia en el asunto a CONSULTAS - “LICITACIÓN N°90002662”.

El Banco comunicará a través del sistema de mensajería del Portal las respectivas preguntas, observaciones, respuestas y aclaraciones, dentro del plazo indicado en el Calendario de Actividades, sin indicar el autor de las preguntas u observaciones formuladas.

Para todos los efectos, el o los documentos de aclaraciones y respuestas a preguntas u observaciones que el Banco comunique formarán parte integral de estas Bases de Licitación.



4. Plazo de ingreso y Forma de presentación de las ofertas en el Portal

Las Ofertas Técnica y Económica deberán ser ingresadas en el Portal, hasta las **14:00** horas de la fecha señalada para tal efecto en el Calendario de Actividades, en la forma señalada en el presente numeral. Para estos efectos, el Proveedor deberá iniciar el proceso de ingreso de la oferta con la debida antelación para completar lo requerido en el plazo señalado.

Los Proveedores deberán utilizar en sus ofertas formatos estándar de documentos (.doc; .pdf; .xls; .jpg) y considerar que el tamaño individual de los documentos a subir en el Portal no debe ser superior a 20Mb.

Todos los antecedentes solicitados en las presentes Bases, en los Anexos y en los Formularios, se considerarán de carácter obligatorio y formarán parte de la evaluación de las Ofertas Técnicas y Económicas.

La participación de un Proveedor en este Proceso de Licitación implica la aceptación pura y simple de las presentes Bases de Licitación, de sus Anexos y del “Acuerdo de Participación” que ha sido aceptado por el representante del Proveedor como requisito preliminar al momento de acceder a los antecedentes de este Proceso a través del Portal.

Si por cualquier motivo el Proveedor que haya manifestado su interés en participar de este proceso, decidiera no presentar una oferta, deberá enviar una comunicación de excusa indicando esta situación y el motivo de su desistimiento. En caso contrario, el Banco se reserva el derecho de no considerar al Proveedor en futuros Procesos de Compras.

El Banco se reserva el derecho a solicitar a los Proveedores mayores precisiones o aclaraciones respecto de las ofertas presentadas.

4.1. Antecedentes Administrativos

Los antecedentes administrativos que deberán ser ingresados al Portal son los que a continuación se detallan:

4.1.1. Formularios de Declaraciones

El Proveedor deberá incluir las siguientes Declaraciones, utilizando para ello, los formularios que se adjuntan en el Portal, firmados por el Representante Legal del Proveedor, los cuales no deberán ser modificados:

1. Estructura vigente de la Sociedad.
2. Declaración de Conflicto de Intereses.
3. Declaración de Confidencialidad.
4. Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo y Legal.



5. Declaración de No Registrar Saldos Insolutos de Remuneraciones ni Cotizaciones de Seguridad Social.
6. Declaración de no Estar condenado a la Prohibición de Celebrar Actos y Contratos con el Estado (solo personas jurídicas).

4.1.2. Antecedentes Legales

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes legales:

- a. Fotocopia simple del RUT del Proveedor y de su(s) Representante(s) legales que suscribirían las Declaraciones y el Contrato.
- b. Certificado de vigencia de la sociedad, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- c. Certificado de vigencia de la representación legal, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- d. Escritura Pública en la cual constan los poderes de representación del Representante Legal del Proveedor para la suscripción del Contrato.

4.1.3. Antecedentes financieros

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes financieros:

- a. Estados financieros clasificados para los años 2020 y 2021 (dos últimos años tributarios), con una estructura financiera similar a la normada por la Comisión para el Mercado Financiero, es decir, Balance General y Estado de Resultados clasificados. Si con motivo de una Licitación anterior, el Proveedor ya ha presentado al Banco sus Estados Financieros para los años indicados, no será necesario que presente nuevamente dichos antecedentes, debiendo hacer referencia a la Licitación en la cual entregó tal documentación.

En el caso que el Proveedor esté constituida como Sociedad Anónima Abierta, el Balance General y Estado de Resultados clasificados a entregar deben estar auditados. Si el Proveedor no es una Sociedad Anónima Abierta, dichos Estados Financieros deberán ser entregados suscritos por el Representante Legal y el Contador del Proveedor, indicando en este último caso, su número de colegiatura profesional, si la posee.

- b. Certificado de endeudamiento en el sistema financiero, de no más de 30 días de antigüedad, otorgado por la Comisión para el Mercado Financiero.

El Proveedor manifiesta que se encuentra en conocimiento y cumpliendo las obligaciones de índole tributaria que le son aplicables. A tal efecto, el Banco podrá solicitar al Proveedor la documentación que acredite que se encuentra al día en el cumplimiento de dichas obligaciones.



En caso que luego del análisis financiero se establezca que uno o más Proveedores son No Elegibles, dicha circunstancia le será comunicada al Proveedor a través del Portal de Compras, una vez finalizada la etapa de Evaluación Técnica. Tal comunicación también podrá ser efectuada por carta si el Banco lo estima necesario. Las Ofertas presentadas por dichos Proveedores no serán consideradas en las instancias siguientes, debiendo dejarse constancia de ello en el Informe Final del Proceso.

4.2. Oferta Técnica

El Proveedor deberá presentar una Oferta Técnica que incluya una descripción detallada de su propuesta, de tal forma que permita al Banco entender cómo el Proveedor cumplirá con todos los requerimientos señalados en las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo A de estas Bases de Licitación.

NOTA IMPORTANTE: La Propuesta Técnica y todos los documentos que la conforman, **no deben incluir precios ni tarifas, como tampoco, condiciones legales, comerciales o administrativas distintas de las establecidas en estas Bases.** El Banco se reserva el derecho de declarar inadmisibles las Ofertas Técnicas que no cumplan con esta exigencia

4.3. Oferta Económica

El Proveedor deberá ingresar en el Portal su Oferta Económica por los Servicios, y en el plazo establecido en el Calendario de Actividades para tales fines.

La Oferta Económica deberá ser Pura y Simple, de tal manera que sólo se indique el precio ofertado por los Servicios, más el impuesto que corresponda, considerando estrictamente el formato presentado por el Banco, sin incorporar observaciones o condiciones adicionales respecto de la oferta presentada.

La Oferta Económica deberá tener una validez mínima de 60 días corridos.

La Oferta Económica debe considerar el total de lo requerido para la cabal provisión o prestación de los Servicios, según lo señalado en las presentes Bases de Licitación y conforme se estipula en las Especificaciones Técnicas del Anexo A. El Banco no considerará como válidas aquellas Ofertas que no cumplan con estas exigencias.

Los precios ofertados deberán comprender todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario y, en general, toda suma o gasto que sea necesaria para proveer los Servicios al Banco, en sus recintos y en las fechas acordadas, de forma tal que ninguna otra suma deba ser pagada por el Banco por la prestación de los Servicios a que este proceso de Licitación se refiere.



5. Garantías

5.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto equivalente al 20% de valor total anual del Contrato, incluido el impuesto correspondiente, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 60 días corridos al término del Contrato, obligándose el adjudicatario a prorrogarla, renovarla o reemplazarla, según sea el caso, en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes las obligaciones que se caucionan en dicho Contrato. Esta prórroga, renovación o reemplazo, deberá ser efectuada por el adjudicatario con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato en poder del Banco. El no cumplimiento oportuno de esta obligación facultará al Banco para hacer efectiva la garantía que se encuentre en su poder.

El Banco podrá eximir al Proveedor de la exigencia señalada en el presente numeral, si el monto de la garantía resultara ser inferior a \$2.000.000.

5.2. Tipos de Garantía

Para los efectos de la(s) garantía(s) señalada(s) precedentemente, los Proveedores podrán otorgar uno de los siguientes tipos de garantía:

- a) Boleta Bancaria de Garantía: Deberá ser pagadera a la vista y tomada directamente por el Proveedor a favor del Banco Central de Chile.
- b) Póliza de seguro de garantía con cláusula de ejecución inmediata o Póliza de caución a primer requerimiento. Deberá ser emitida por una compañía de seguros establecida en Chile, que tenga una clasificación de riesgo A o superior a la fecha de emisión de la Póliza y depositada en la Comisión para el Mercado Financiero, cuya cobertura permita hacer efectiva la totalidad de la garantía al solo requerimiento del Banco. En caso de existir dos o más clasificaciones de riesgo para una compañía, se considerará la menor de ellas. En caso que la compañía de seguros no cuente con una clasificación de riesgos, dada su antigüedad en el mercado, el Banco se reserva el derecho de solicitar información financiera a la compañía y revisarla con su corredor de seguros, antes de determinar aceptar o no la póliza.
- c) Certificado de Fianza a la Vista otorgado por una Institución de Garantía Recíproca (IGR), pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

En caso que la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato tenga un valor superior a \$20.000.000, el Proveedor solo podrá otorgar una garantía del tipo señalado en la letra a) de este numeral.



Para los efectos indicados, la glosa de esta garantía deberá señalar que ella se extiende “Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato”.

6. Apertura de Ofertas

La apertura de las Ofertas se llevará a cabo en dos instancias:

- a) Apertura de Ofertas Técnicas: Será de carácter privado y se realizará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades, con la participación de un Abogado de la Fiscalía, del Gerente de Gestión Contable y Planificación o quien este designe y del Encargado del Proceso de Compras.

En dicha oportunidad se verificará la entrega de los antecedentes solicitados, levantándose un Acta que será suscrita por los funcionarios del Banco.

Los Proveedores que hayan dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Banco para presentar la Oferta Técnica y presenten una situación solvente, de acuerdo con los antecedentes económicos y financieros presentados y/o con los antecedentes comerciales que consten de fuentes de acceso público, serán evaluados técnicamente.

Efectuada la evaluación de los antecedentes de las ofertas técnicas, el Banco determinará los Proveedores técnicamente elegibles, los cuales serán considerados para la etapa de evaluación económica.

El Banco comunicará a los Proveedores cuyas propuestas no sean consideradas técnicamente elegibles, y se dejará su Oferta Económica sin abrir.

- b) Apertura de Ofertas Económicas: Sólo las Ofertas de los Proveedores técnicamente elegibles serán consideradas en esta instancia y se realizará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades. Este proceso se efectuará en las mismas condiciones y con los mismos participantes de la Apertura de Ofertas Técnicas.

En dicha oportunidad se verificará la entrega de las ofertas económicas, levantándose un Acta que será suscrita por los funcionarios del Banco.

7. Re Oferta Económica

7.1. Presentación de Re Oferta Económica

Si el Banco lo determina conveniente, podrá solicitar a los Proveedores técnicamente elegibles, que hayan presentado una Oferta Económica válida, ingresar en el Portal una segunda Oferta Económica en la fecha y plazo establecido en el Calendario de Actividades, y en los mismos términos y condiciones señalados en el numeral “Oferta Económica” de estas Bases.



En este caso, una vez realizada la primera apertura económica, el Banco les informará a todos los Proveedores técnicamente elegibles, vía mensajería del Portal, **la situación comparativa del precio bruto total de su Oferta Económica respecto de las demás Ofertas**, según el siguiente semáforo de alerta:

SEMÁFORO DE ALERTA:

| | |
|------------------|--|
| Verde: | Entre un 0% y 5%: ubicada entre las más bajas, pero no necesariamente es la oferta más económica. |
| Amarillo: | Más de un 5% y hasta un 10% mayor: ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica. |
| Rojo: | Más de un 10% mayor: ubicada por sobre este porcentaje con respecto a la oferta más económica. |

En esta etapa, los Proveedores tendrán la opción de mantener su Oferta Económica inicial o de presentar una nueva Oferta Económica (Re Oferta) a un precio menor. En cualquier caso, los Proveedores deberán ingresar su Re Oferta en el Portal, aun si deciden mantener su precio.

7.2. Apertura de Re Oferta Económica

La apertura de la Re Oferta Económica de los Proveedores técnicamente elegibles, se realizará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades. Este proceso se efectuará en las mismas condiciones y con los mismos participantes señalados en la apertura de Ofertas Técnicas, y podrá participar también un representante de cada Proveedor considerado Técnicamente Elegible.

El Encargado del Proceso de Compras comunicará a cada Proveedor Técnicamente elegible la fecha, hora y ubicación de la Apertura, en caso que esta sea presencial, o la información para ingresar a la sesión de Apertura, si esta fuera virtual.

En la Apertura se verificará el ingreso al Portal de las Re-Ofertas Económicas, levantándose un Acta que será suscrita por los funcionarios del Banco. En esta Acta se dejará constancia escrita de la participación de los representantes de los Proveedores en la apertura de la Re Oferta, si fuera el caso.

En caso que un Oferente presente una Re-Oferta de precio mayor a la inicial, el Banco se reserva el derecho de descartarla, y de considerar en el proceso de evaluación económica su Oferta Económica inicial. Excepcionalmente, el Banco podrá aceptar una Re Oferta con un precio superior, sólo en caso que el Proveedor justifique que incurrió en errores manifiestos, los que serán evaluados caso a caso por el Banco.

Si un proveedor técnicamente elegible no presentara Re Oferta, se le considerará su oferta inicial.



En caso que el Banco resuelva no solicitar Re Ofertas, invitará a los Proveedores considerados Técnicamente Elegibles a participar del Acto de Apertura de Ofertas Económicas iniciales o a informarse de ella, situación que les será comunicado oportunamente.

8. Evaluación de Ofertas

8.1. Admisibilidad Requisitos Formales

Luego de efectuada la apertura de las Ofertas Técnicas, el Encargado del Proceso de Compras evaluará los Antecedentes Administrativos y declarará como **inadmisibles** las que no cumplan con los requisitos formales mínimos establecidos en estas Bases.

8.2. Evaluación Financiera

El Banco realizará un análisis financiero de los Proveedores respecto de los antecedentes financieros solicitados.

En caso que la determinación final del análisis financiero-comercial establezca que uno o más Proveedores son inadmisibles, dicha circunstancia les será comunicada por el Encargado del Proceso de Compras mediante la mensajería del Portal, una vez finalizada la etapa de Evaluación Técnica. Tal comunicación también podrá ser efectuada por carta si el Banco lo estima necesario. Las Ofertas presentadas por dichos Proveedores no serán consideradas en las instancias siguientes, de lo cual se dejará constancia en el Informe Final del Proceso.

8.3. Comisión Evaluadora

Las Ofertas que hayan sido declaradas como admisibles por el Encargado del Proceso de Compras serán examinadas por una Comisión Evaluadora designada para esta Licitación, la que estará conformada por:

- i. Jefe del Departamento de Planificación y Gestión Tecnológica.
- ii. Jefe de Grupo de Operación de Servicios Tecnológicos del Departamento de Planificación y Gestión Tecnológica.
- iii. Profesional del Dpto. de Planificación y Gestión Tecnológica.

8.4. Evaluación Técnica

La Evaluación Técnica se llevará a cabo en base a la documentación presentada por cada Proveedor y se evaluarán los factores que se detallan a continuación:



| Factor/Subfactor | Ponderación |
|--|--------------------|
| 1. Implementación | 30% |
| <p>1.1. Cumple con la Presentación de un Plan de Implementación que incluye todas las actividades necesarias para la puesta en marcha del servicio en el Banco, presenta el equipo de trabajo, define el conjunto de tareas de preparación y coordinación con el Banco, ajuste de la documentación, definición de procedimientos e instalación del equipamiento y herramientas requeridas por la Empresa para prestar el servicio y asegurar su correcta operación. Esta etapa de implementación en régimen no deberá extender los 25 días corridos contados desde la suscripción del presente contrato y deberá estar en régimen durante la puesta en marcha del servicio según calendario definido.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Excelencia: 100% - Plan Bueno: 70% - Plan Suficiente: 40% - Plan Deficiente: 0% | 40% |
| <p>1.2. Define un Plan de comunicación del nuevo servicio hacia el Banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Excelencia: 100% - Plan Bueno: 70% - Plan Suficiente: 40% - Plan Deficiente: 0% | 20% |
| <p>1.3. Define un Plan para asegurar el registro del 100% de los casos desde el primer día de operación, considerando todos los medios de registro necesarios incluyendo en este plan la implementación del servicio de Contact Center en la nube coordinado con el Banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Excelencia: 100% - Plan Bueno: 70% - Plan Suficiente: 40% - Plan Deficiente: 0% | 20% |
| <p>1.4. Define un plan que capacitación para los integrantes del servicio en los temas importantes para asegurar la continuidad del servicio, esto considera una malla que debe ser presentada que debe contener: Las herramientas, procesos, procedimientos y normativas necesarios para dar el servicio al banco, el cual debe considerar finalmente una evaluación de conceptos mínimos al término de dicha malla y su contenido, estos resultados deben ser presentados posteriormente al Banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Excelencia: 100% - Capacitación y Plan Bueno: 70% - Capacitación y Plan Suficiente: 40% - Capacitación y Plan Deficiente: 0% | 20% |



| 2. Experiencia y Post Implementación | 50% |
|--|------------|
| 2.1. Experiencia de la Empresa en servicios similares: <ul style="list-style-type: none"> - Más de 10 años: Excelencia (100%) - Entre 5 y 10 años: Bueno (70%) - Entre 3 y 5 años: Regular (40%) - Menos de 3 años 0% | 30% |
| 2.2. Entrega de Certificaciones asociadas al servicio respecto de las Personas, los Procesos, el Servicio y nivel de Organización (numeral 3.6.11. del Anexo A) <ul style="list-style-type: none"> - Cumple y presenta evidencia de certificaciones en Personas, Procesos, Servicio y Organización 100% - Cumple y presenta evidencia de Certificaciones en Personas, Procesos, Servicio u Organización 70% - Cumple y presenta evidencia de Certificaciones en Personas o Procesos o Servicio: 40% - No entrega ningún tipo de Certificación en ningún nivel: 0% | 20% |
| 2.2. Cumple con experiencia para "Adaptarse a las características provistas por el Banco" (numeral 3.8 del Anexo A) <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de Excelencia: 100% - Cumplimiento Significativo: 70% - Cumplimiento Parcial o Mínimo 40% - No cumplimiento 0% | 10% |
| 2.3. Referencias de clientes de perfil similar al Banco, considerando Características del Servicio (definido en el numeral 2.1 contexto organizacional del Anexo A), Modelo de Operación Propuesto (definido en el numeral 3.3. Situación requerida del Anexo A) <ul style="list-style-type: none"> - Más o al menos 5 clientes del Perfil y Propuesta acorde a la necesidad del Banco respecto a los puntos indicados. 100% - Al menos 4 clientes del Perfil y Propuesta acorde a la necesidad del Banco respecto a los puntos indicados.: 70% - Al menos 3 clientes del Perfil y Propuesta acorde a la necesidad del Banco respecto a los puntos indicados. 40% - Menos de 2 clientes del Perfil y Propuesta acorde a la necesidad del Banco respecto a los puntos indicados. 0% | 15% |
| 2.4. Plan de estabilización considerando entrega del servicio operativo y para poder alcanzar los SLA definidos. (numeral 3.6.7 del Anexo A) <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de Excelencia: 100% - Cumplimiento Significativo: 70% - Cumplimiento Parcial o Mínimo 40% - No cumplimiento 0% | 15% |



| | |
|--|------------|
| <p>2.5. Memoria de cálculo para el dimensionamiento de la dotación del servicio, con sus respectivas consideraciones y evidencia práctica y de la empresa para el servicio Banco (numeral 3.7.4 del Anexo A)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de Excelencia: 100% - Cumplimiento Significativo: 70% - Cumplimiento Parcial o Mínimo 40% - No cumplimiento 0% | 10% |
| <p>3. Otros</p> | 20% |
| <p>3.1. Personal con discapacidad física, sensorial o mental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con más de un 1% de su dotación con personas con discapacidad física, sensorial o mental y tiene una política interna de discapacidad (100%) - Cuenta con menos del 1% de su dotación con personas discapacidad con física, sensorial o mental y tiene una política interna de discapacidad (70%) - No cumple con ningún subfactor anterior, pero cumple expresamente con la ley, compensando (40%) - No cumple con ningún subfactor (0%) | 50% |
| <p>3.2. Política de paridad de género en sus contrataciones de personal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiene al menos un 50% de mujeres contratadas respecto del total de trabajadores de la empresa y sus directivos, gerentes o supervisores constituyen el 10% de su dotación y existe una política interna de equidad de género. (100%) - Tiene entre un 30% y un 49% de mujeres contratadas respecto del total de trabajadores de la empresa y existe una política interna de equidad de género. (70%) - Tiene menos un 30% de mujeres contratadas respecto del total de trabajadores de la empresa y existe una política interna de equidad de género. (40%) - No cumple con ningún subfactor (0%) | 50% |

El puntaje final se obtendrá del promedio de las calificaciones de los factores, efectuadas por los integrantes de la Comisión Evaluadora, con la ponderación y puntajes indicados en la tabla precedente.

Serán consideradas como Técnicamente Elegibles aquellas ofertas que obtengan un promedio de Evaluación Técnica igual o superior a 40% (sobre un máximo de 100), según calificación que se efectuará a cada oferta, y que no haya obtenido ningún puntaje promedio individual menor o igual a 40%, en todos los factores y subfactores, cuando proceda, evaluados, y que cumplan con todos los requerimientos técnicos declarados en el formulario de declaración de cumplimiento que se encuentra en el portal.

El Encargado del Proceso de Compras recibirá del área usuaria las evaluaciones técnicas consolidadas en función de la evaluación individual de cada integrante de la Comisión



Evaluadora. Como resultado de esta consolidación se obtendrán las Ofertas consideradas como “Técnicamente Elegibles”.

8.5. Evaluación Económica

La Evaluación Económica será efectuada por el Encargado del Proceso de Compras, de conformidad a los siguientes criterios:

- a) Sólo serán consideradas las Ofertas Económicas presentadas por los Proveedores considerados como Técnicamente Elegibles en la etapa de Evaluación Técnica.
- b) Se seleccionará al Proveedor que presente la Oferta Económica con el Precio Total más bajo, entendiendo como Precio Total a la sumatoria de los siguientes conceptos referidos al formulario de presentación de oferta económica:
 - + 1* Valor de la Implementación del Servicio (ítem 1)
 - + 60 * Valor del servicio mensual recurrente (ítem 2)
 - + 100 * Valor hora especialista horario extraordinario (ítem 3.1)
 - + 50 * Valor día especialista horario normal (ítem 3.2)
 - + 25 * Valor semana especialista horario normal (ítem 3.3)
 - + 5 * Valor mes especialista horario normal (ítem 3.4)
 - + 10 * 10 horas de consultoría mensuales a demanda (ítem 3.5)
 - + 18 * Valor crecimiento rango adicional 500 tickets por demanda usuaria (ítem 4.1)
 - + 50 * Valor Horas adicionales de consultoría (ítem 4.2)

Se hace presente, que las cantidades establecidas para los costos variables en esta fórmula son estimaciones sólo para efectos de obtener un Precio Total que permita al Banco comparar las ofertas económicas de los Oferentes, por lo que en ningún caso el Banco compromete la contratación de esas cantidades de costos variables durante la vigencia del Contrato.

- c) Para efectos de comparación, las Ofertas deberán ser convertidas a la misma unidad monetaria o de reajustabilidad. Para el caso de Ofertas presentadas en unidades monetarias o en moneda extranjera se considerarán los valores de las paridades de monedas establecidas en el sitio Web del Banco Central de Chile para el día fijado como plazo máximo de envío de las Ofertas.

8.6. Resolución de empates

Si en el resultado de la Evaluación Final de las Ofertas Económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores, se adjudicará la Licitación al Proveedor con el mayor puntaje en la evaluación técnica. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al



Proveedor que obtenga el mayor puntaje en la evaluación de la Experiencia y Post Implementación.

8.7. Informe Final

El resultado consolidado de las Evaluaciones Técnica y Económica, junto con la Propuesta de Adjudicación, constará en un único Informe Final, que será firmado por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora y por el Jefe de Departamento de Adquisiciones.

9. Adjudicación de la Licitación

El Banco aceptará la Propuesta de Adjudicación presentada en forma total, o declarará desierto el Proceso de Licitación, esto último cuando no se presenten ofertas elegibles o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, con sujeción a lo previsto en las presentes Bases, sin derecho de los Proveedores a entablar acción o reclamo por indemnizaciones, retribuciones o compensaciones de ninguna especie.

El Banco comunicará los resultados del Proceso de Licitación a cada uno de los Proveedores Técnicamente Elegibles, en la fecha señalada para ello en el Calendario de Actividades, mediante la mensajería del Portal y su publicación en el sitio Web del Banco (www.bcentral.cl).

10. Desistimiento

Si comunicada la adjudicación de la Licitación, el adjudicatario desistiera de formalizar el Contrato, se le impedirá participar nuevamente en Procesos de Compra del Banco, salvo que justificare, a plena satisfacción del Banco, los motivos de su desistimiento.

En este evento, el Banco podrá adjudicar la Licitación al Proveedor que le seguía en precio o realizar nuevamente un Proceso de Compra si lo estima conveniente.

Si la comunicación de adjudicación de la Licitación no se le enviara en la fecha máxima establecida para ello en el Calendario de Actividades, el adjudicatario tendrá derecho a desistirse y retirar los antecedentes, documentos y garantías presentados, sin cargo para el Banco, siendo éste el único efecto legal de la referida falta de comunicación de aceptación de la propuesta.

11. Contrato

Dentro del plazo máximo de 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de la adjudicación de la Licitación, el Banco enviará al adjudicatario el Contrato por los Servicios requeridos, el cual deberá ser suscrito por éste en un plazo no superior a los 5 días hábiles bancarios contados desde la fecha de su envío.



El Contrato contendrá las condiciones establecidas en el Modelo que se adjunta como Anexo B, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la oferta presentada por el adjudicatario y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de esta Licitación.

A más tardar al momento de suscribir el Contrato, el adjudicatario deberá entregar la Garantía de Fiel Cumplimiento del mismo.

Para todos los efectos legales, las presentes Bases, al igual que el Acuerdo de Participación, la Oferta, las consultas, observaciones, respuestas y aclaraciones, formarán parte integrante de los Contratos.

La no suscripción del Contrato o la no entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, dentro del plazo indicado, dará derecho al Banco para dejar sin efecto la adjudicación, sin derecho a reclamo, acción o indemnización alguna por parte del adjudicatario.

12. Subcontratación

En este Proceso de Licitación, le estará prohibido a los Proveedores subcontratar la prestación de los Servicios solicitados.

13. Cesión

El Proveedor y/o adjudicatario, según corresponda, no podrá ceder o transferir, sea total o parcial, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de esta Licitación y del contrato que se suscriba, salvo autorización expresa del Banco.

BANCO CENTRAL DE CHILE



ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Introducción

En la actualidad la Gerencia de Tecnología se encuentra operando con una Mesa de Servicios externalizada.

El objetivo del presente proceso de Licitación es contratar un nuevo servicio donde la operación, gestión y control de la Mesa de Servicios prime la generación de valor, operación optimizada, sustentabilidad y mejora continua, que apalanque la continuidad operativa del Banco con eficiencia y eficacia en los servicios entregados.

El Banco define este servicio entregado como Mesa de Servicios (MDS) como parte de la plataforma de servicios de la organización (PSO) considerándolo el único punto de contacto para:

- Reportar mediante tickets solicitudes de servicio (requerimientos) fallas (incidentes) consultas, solicitar soporte tecnológico (remoto o en terreno), soporte en eventos del Banco, fuera y dentro de sus dependencias.
- Resolver y gestionar tickets (pudiendo dar seguimiento a esto desde su comienzo hasta su cierre para asegurar el cumplimiento de servicio considerando siempre: manejo en tiempo, de calidad al usuario final)

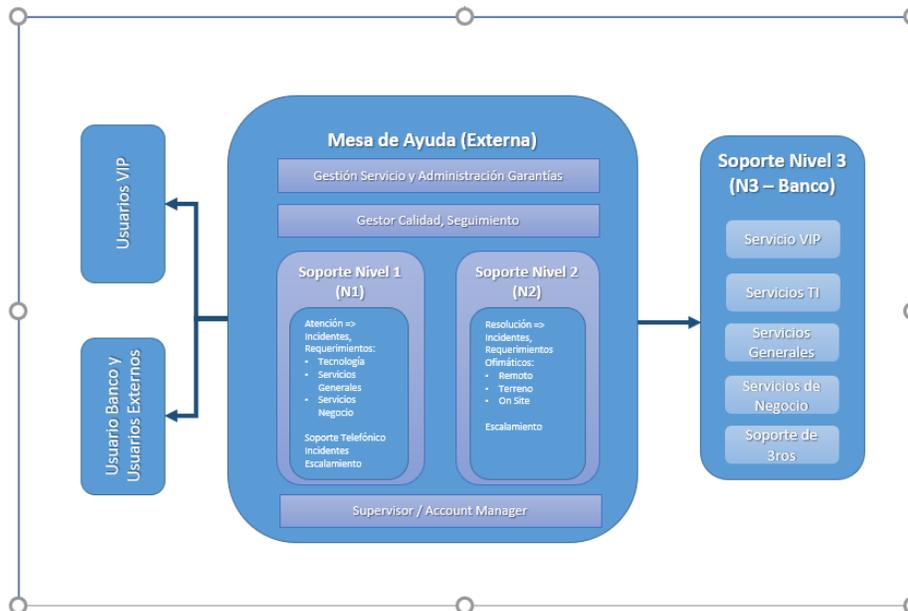
Los tickets pueden ser generados de manera telefónica (Rol Telefónico), utilizando una herramienta ITSM (actualmente Proactivanet), por correo o por otros medios que pudiese ser usado para generación de tickets (interno, Teams, bots, etc.).

2. Situación Actual

Actualmente, el Banco dispone de una MDS, la cual provee a los usuarios internos, así como a un grupo limitado de usuarios externos, una serie de servicios definidos.

Estos usuarios reportan por distintos medios (correo, portal, teléfono, otros) Incidentes, requerimientos, consultas de carácter tecnológico, de servicios generales y servicios del negocio (sistemas, procesos) los que son resueltos por la MDS o son escalados a los especialistas internos Banco (N3) para su solución.

El esquema muestra el modelo actual de operación:



- **Usuarios VIP:** Grupo estratégico de la Alta Administración, compuesto por alrededor de 30 personas. A este grupo se le entrega soporte dedicado y personalizado a cargo de personal Banco, en caso de una urgencia y no contar con personal Banco, se dispondrá de un técnico del servicio.
- **Usuarios Banco:** Grupo de aproximadamente 780 usuarios Banco que utilizan la plataforma ofimática.
- **Usuarios Externos:** Aproximadamente 170 usuarios externos al Banco que utilizan servicios del Banco.
- **Soporte Nivel 1 (N1):** Servicio Externalizado (perteneciente a la MDS) que desarrolla la función de punto único de contacto (PUC) con los usuarios, registra consultas, ingresa incidentes y requerimientos, entrega soporte telefónico y remoto entrega soluciones a incidentes y requerimientos ágiles, además deriva los casos que no puede resolver, ya sea Soporte N2 o N3.
- **Soporte Nivel 2 (N2):** Servicio Externalizado (perteneciente a la MDS) que desarrolla la función de soporte remoto, soporte en terreno especializado, y soporte en eventos de la plataforma ofimática. También cumple la función de atención en terreno para usuarios diferenciados, y a su vez escala tickets que no puede resolver a Soporte N3.

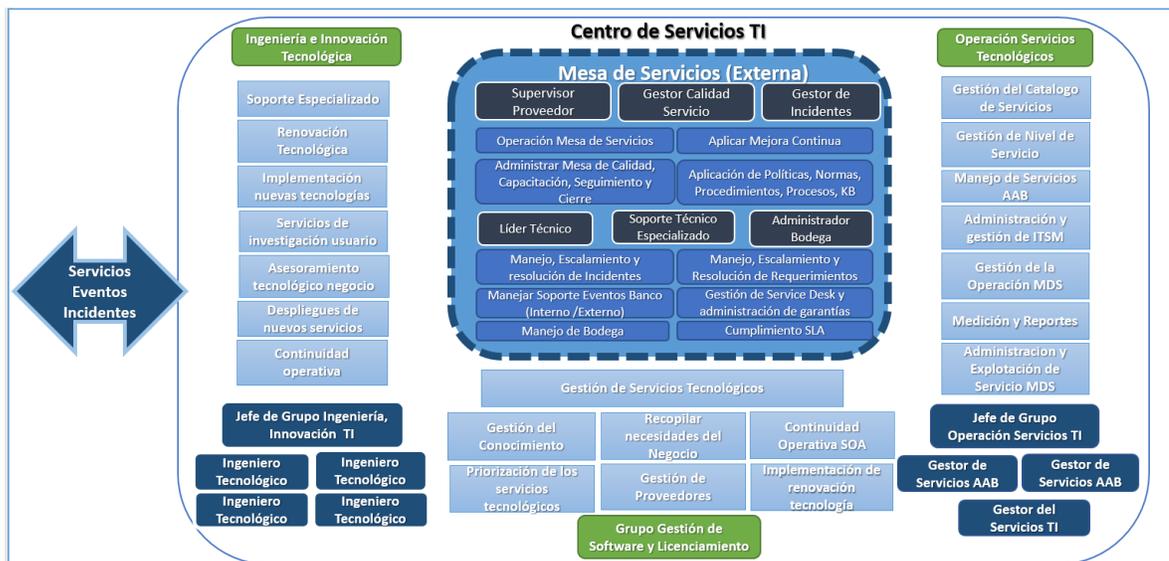
4

- **Soporte Nivel 3 (N3):** Servicio entregado por el Banco (o personal que este contrate) que está compuesto por diferentes grupos de especialistas, activados al realizar el escalamiento de la MDS dependiendo de las características y complejidad del caso. Puede derivar temas a los grupos de Soporte N2 en caso de querer corroborar la solución de un problema y obtener la confirmación del usuario.

2.1. Contexto Organizacional

En el contexto organizacional, la MDS forma parte del Centro de Servicios del Banco (CDS), el cual pertenece al Departamento de Planificación y Gestión Tecnológica de la Gerencia de Tecnología.

El CDS es responsable de entregar un servicio actualizado, oportuno y de calidad, orientado a las necesidades del cliente, proponiendo y entregando soluciones tecnológicas efectivas y eficientes, preocupado de la mejora continua, la calidad del servicio prestado y de la solución entregada.



3. Objetivos

El Banco define un conjunto de objetivos generales y específicos para la MDS que deberán ser cumplidos por la Empresa durante todo el proceso de prestación del servicio, los cuales serán medidos y evaluados de manera frecuente.

3.1. Objetivos Generales

- Proveer un servicio de excelencia en la atención de todas las solicitudes recibidas (torres de servicio) ya sean de tecnología, servicios generales, del negocio (procesos y sistemas)



u otras requeridas hacia el Banco considerando un único punto de contacto, manejando de manera eficaz los recursos, procesos establecidos y además cumpliendo con todos los indicadores de desempeño, niveles de servicio definidos por el Banco.

- II. Contar con una tasa alta y eficiente de resolución en primera línea (FCR: First Call Resolution) en todos los aspectos donde la MDS puede generar y entregar soluciones rápidas y óptimas a temas rutinarios, temas de gestión diaria y resoluciones conocidas.
- III. El personal de la MDS debe poseer un alto nivel de habilidades blandas, estar muy atentos a la escucha, tener un correcto entendimiento y posibles resoluciones rápidas basadas en la experiencia y en los conocimientos técnicos.
- IV. Debe proveer además de un nivel de competencias ofimáticas, tecnológicas, de innovación y técnicas para todos los eventos, incidentes o requerimientos que puedan ser reportados por los usuarios o por el Banco.
- V. Los servicios brindados deben incluir mecanismos de control y gestión permanentes, pederos y específicos para asegurar la calidad, el uso eficiente de recursos, procesos, así como su mejora continua a través de un plan orientado a las mejores prácticas.
- VI. Definir un modelo de operación de los servicios de la MDS que debe ser flexible, sustentable en el tiempo, utilizando como base las mejores metodologías y estrategias. El modelo debe ser evolutivo e ir de la mano con la innovación y nuevas tecnologías. Dicho Modelo debe permitir una operación ágil y flexible para su gestión, debe responder al manejo de alta demanda óptimamente, permitiendo movilidad en su estructura, todo esto con el fin de asegurar la satisfacción del usuario final a través de productos (servicios) que sean: útiles, accesibles, fiables y de calidad. Sumado a lo anterior debe buscar mecanismos en conjunto con el Banco que permitan incorporar nuevos servicios resolutivos a la primera línea.

3.2. Objetivos específicos

Para asegurar el óptimo funcionamiento y la sustentabilidad del servicio de esta nueva MDS de acuerdo con las especificaciones del Banco se requiere que la Empresa cumpla con los siguientes objetivos específicos:

- I. Brindar un soporte de primer nivel que sea el único punto de contacto con los usuarios donde el flujo se activa por distintos canales o medios tecnológicos (teléfono, chat, correo, aplicación ITSM, Teams, etc.) a partir de lo cual se genera siempre un ticket de atención (al cual se le asocia un número, un título y la descripción del problema, además incluye una definición asociada al catálogo de servicio existente y una priorización) Este proceso se llama Seguimiento local de solicitudes.



Debe contar con un equipo de personas con alto nivel de habilidades blandas, con buena comprensión del cliente, debe poder conseguir un alto nivel de resolución de servicios en el primer contacto, privilegiando la resolución remota en un corto tiempo, y además debe poseer un alto conocimiento del negocio que soporte para asegurar un adecuado escalamiento de los distintos servicios los cuales son dados por los otros grupos de soporte del Banco

Este equipo de trabajo de alto desempeño puede contener varios roles de soporte: telefónico, remoto o presencial todos contenidos en un solo perfil de técnico especialista senior o avanzado definido que permite asumir todas las labores en el mismo momento, esto permite al Banco la resolución integral de consultas, incidentes, requerimientos de la plataforma tecnológica ofimática (considerando hardware y software) en los tiempos indicados según el SLA establecido por servicio. Adicionalmente el servicio deberá brindar soporte específico a eventos del Banco (tanto dentro como fuera de este) con conocimientos técnicos, manejo bilingüe en inglés y destrezas para manejar situaciones ágiles y cambiantes.

Considerar además la figura de Líder Técnico que responderá a la gestión efectiva, reasignación correcta, manejo de balanceo de carga, buena calidad en la atención, minimizar las reiteraciones, reducir los tiempos de atención, medir la satisfacción del cliente y mejorar la correcta asignación de tickets procesados, esto sumado a nuevas labores de disponibilidad de documentación actualizada y generación de base de conocimiento creciente y moderna.

- II. Tener un sistema de escalamiento y control de las actividades a realizar para poder responder a las consultas de los usuarios finales (solicitudes e incidentes ingresados) se incluye además el control de la bodega, insumos asignados y recursos disponibles haciendo uso óptimo de estos, siempre considerando la sustentabilidad de la organización.
- III. Mantener un nivel de satisfacción hacia los usuarios finales, que pueda ser medido mensualmente cumpliendo con el 80% de satisfacción positiva, considerando las atenciones brindadas por los técnicos especialistas en la resolución de sus atenciones.
- IV. Cumplir con una tasa de resolución en un primer contacto ya sea de forma telefónica o remota de un 70% de los casos manejados por el MDS.
- V. Manejar de manera óptima la gestión de incidentes, requerimientos o todo tipo de solicitudes hechas por los usuarios, esto considerando la correcta asignación de la solicitud al grupo resolutor que deba gestionarlo y resolverlo (esto según definición de catálogo de servicios) considerando además el aspecto de la correcta categorización de estas atenciones para aprovechar el escalamiento automático o



cualquier regla de negocio del sistema ITSM, esto debe ser cumplido a lo menos en un 95% de los casos.

- VI. Mantener un inventario actualizado en tiempo real, con una eficiencia del 95% de los materiales tecnológicos facilitados por el Banco y administrados por esta empresa considerando la figura de Bodega de paso, siendo esta empresa la responsable de las diferencias mientras tengan este control: Esto debe ser manejado por un encargado de bodega asignado, quien, en coordinación con el supervisor, debe cuadrar los números de stock definidos y asignados, además de controlar todo el manejo de inventario ya sea en nuestros sistemas de inventario, coordinación con Activo Fijo TI y con los usuarios.
- VII. Considerar mensualmente un proceso de gestión y mejora continua, adaptándose a los cambios que puede vivir el negocio en el transcurso que dure este contrato, dándole importancia a los siguientes aspectos: Innovación, Calidad, Capacitación, Gestión y Cumplimiento de SLA establecidos. El informe de medición será presentado mensualmente con todas las partes (Account mánager, supervisor servicio de la Empresa, gestores de servicios tecnológicos, líder técnico, gestor de servicios TI al usuario y jefe de grupo Operación Servicios Tecnológicos) para revisar oportunidades definir planes de mejora junto con su control definido y medición de métricas en concreto sujetas a revisión por el Banco.
- VIII. Manejar tiempos de incorporación de nuevas tecnologías, conocimientos y servicios que la MDS deba brindar o incorporar hacia el Banco, todo alineado a los tiempos de implementación de estos proyectos de manera ágil.
- IX. Realizar y considerar el seguimiento diario que se hará de incidentes o requerimientos pendientes que puedan ser reportados a través del backlog que pueda tener la MDS hasta que estos sean resueltos, con la finalidad de brindar una experiencia de servicio óptima, asegurando un alto nivel de conformidad del usuario.
- X. Asegurar el correcto manejo de los recursos humanos que estarán definidos por la Empresa en el Servicio para el Banco, favoreciendo el desarrollo de competencias y retención de las personas bien calificadas para asegurar un servicio de calidad a través del tiempo de vigencia del contrato.
- XI. Asegurar el correcto uso de bienes, activos y accesos facilitados por el Banco, cumpliendo los procedimientos, políticas, normativas y medidas de seguridad definidas por el Banco. Todo esto será medido por el gestor de calidad en coordinación con el supervisor MDS y el jefe de OST.
- XII. Ofrecer un servicio profesional, cordial y proactivo preocupados por el cuidado de la cultura organizacional del Banco. Todo esto es parte de las funciones de todas las



personas pertenecientes al Servicio.

- XIII. Considerar siempre todo lo establecido en todas las normativas, procedimientos y formularios establecidos por el Banco, sobre todo lo definido en las normativas que tienen que ver con tecnologías de la información, manejo correcto y seguro de la información, norma de trabajo híbrido y todas las necesarias para poder seguir siempre lo normado y definido.

3.3. Situación requerida

El Banco debe contar con una MDS altamente resolutiva que provea los servicios que da hacia los usuarios, siempre pensando en la mejora continua, en indicadores de excelencia:

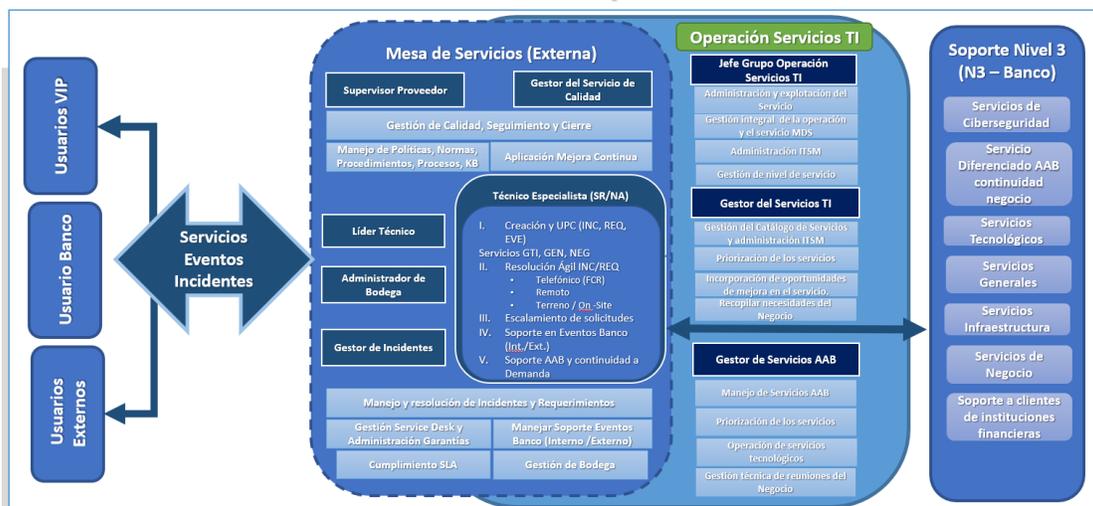
Debe ser un servicio que incluya innovación y que cumpla con las más altas expectativas de satisfacción hacia sus usuarios.

Todos los tickets reportados pueden considerar distintos tipos de torres de servicio que corresponden a: Tecnología, Servicios Generales, servicios del negocio y servicios de BackOffice o de la infraestructura los cuales pueden seguir 2 caminos:

- 1.- Ser resueltos en primera línea por la MDS
- 2.- Ser derivados a otros grupos resolutores (N3) para su solución.

El siguiente esquema muestra el nuevo modelo de operación:

Modelo Solicitado Operación MDS



Se agregan adicionalmente los siguientes roles y su descripción:

- **Supervisor MDS Empresa:** Administrador del Servicio y responsable de velar y



controlar el cumplimiento de los estándares de tiempos de solución predefinidos para todos los llamados recibidos. Asimismo, efectuará el seguimiento y control del correcto cumplimiento de los estándares de tiempos de solución para todos los reportes de Incidencias, como también de los compromisos asumidos por los grupos resolutores respecto de los plazos de solución de estos reportes. El Supervisor actuará entonces como primer nivel de escalamiento para casos no resueltos en el tiempo especificado. Principal punto de contacto entre la MDS, el grupo de operación de servicios tecnológicos y los demás grupos resolutores N3 ante consultas o gestiones.

- **Gestor del Servicio de Calidad:** Rol perteneciente a la Empresa que está preocupado de la correcta aplicación de la calidad en el Servicio, desde la inducción de los técnicos, la capacitación oportuna y frecuente, la documentación necesaria en los ingresos de personal, la correcta aplicación del Servicio realizando auditorías tanto de los tickets, de las llamadas, de los script de atención, de la documentación necesaria por la MDS, la mesa de cierre y encuestas EPA (encuesta post – atención), de la generación de aprendizaje continuo en el servicio para generar lecciones aprendidas y conocimiento. Trabaja en coordinación con el Gestor de incidencias y requerimientos, con el supervisor de la MDS, con el Jefe de Operación Servicios TI y el Líder Técnico en tener un servicio maduro y que evoluciona.
- **Gestor de incidencias y requerimientos:** Rol interno de la Empresa que tiene como objetivo revisar la performance de la gestión de incidentes y requerimientos de la MDS para desde la cantidad de tickets atendidos, servicios y categorías más frecuentes, reiteraciones y reaperturas, etc. Esta información sirve de retroalimentación para el servicio ya que sus hallazgos son escalados y trabajados en coordinación con el Supervisor MDS, el jefe de OST y el gestor de servicio de calidad.
- **Usuarios Banco Diferenciados:** Grupo Gerencial del Banco compuesto por alrededor de 30 personas. A este grupo se le entrega soporte dedicado y personalizado por Soporte especialista.
- **Líder Técnico** Encargado de revisar los niveles de calidad y satisfacción de los usuarios respecto a las atenciones que da la MDS en todos los tickets que son ingresados, esto corresponde desde revisar el correcto funcionamiento en el escalamiento de tickets, el funcionamiento de las derivaciones automáticas realizadas por el sistema ITSM, hasta cualquier proceso de derivación manual. Además, está a cargo de conocer y mantener el catálogo de servicios de la MDS, esto en coordinación con el Administrador ITSM, viendo oportunidades de mejora, el correcto manejo de la mesa de cierre y optimización en los procesos. Además, incorpora información a la base de conocimiento de la MDS y en caso de agregar medio de autoatención a los usuarios se preocupará de actualizar dicha información.
- **Administrador de Bodega:** Es el encargado de los activos TI que van de paso por la MDS para manejar su estado y correcta asignación de estos, además de coordinar esta



información con el área de activo fijo TI, operación de servicios tecnológicos, la MDS y los usuarios para el control de los activos TI, delegado de la recuperación de activos cuando hay personal que sale del Banco. Es el responsable del manejo de los activos en el sistema de inventario, labores de altas y bajas de usuario, recuperación de elementos tecnológicos de trabajadores salientes del banco y manejo de cargas de imágenes base.

- **Técnico Especialista:** Es un técnico multitasking que puede cumplir todos los roles de soporte y que permite, por su alto conocimiento técnico una mayor capacidad resolutive en primera línea. Este técnico tiene la capacidad de asumir tanto el rol de soporte telefónico, el rol de soporte remoto o presencial, considerando todas las funciones definidas para un cargo estándar de técnico MDS con una mayor preparación.

Además, se tendrá interacción con los siguientes **roles definidos por parte del Grupo de Operación Ofimática** pertenecientes al CDS (Centro de Servicios)

- **Jefe de Grupo Operación Servicios Tecnológicos (OST)** Es el responsable frente a la organización que los servicios sean otorgados hacia los clientes de manera adecuada. Encargado de la explotación del servicio y contraparte por parte del Banco en el contrato.
- **Gestor de Servicios TI al Usuario** rol que cumple de vínculo o puente entre la Gerencia de Tecnología y los interlocutores definidos por las áreas y divisiones de la organización para levantar temas para su revisión.
- **Gestores de servicios AAB (Alta Administración Banco) Otorgan atención diferenciada y se preocupan de la gestión y seguimiento de estos servicios** trabajan en coordinación con la MDS y los roles anteriores en cumplir con la entrega de las atenciones con un nivel de cumplimiento y satisfacción alto.
- **Administrador de ITSM:** Encargado de la plataforma de servicios TI, gestiona los cambios sobre los roles y perfiles, los tipos de accesos, los cambios de versionamiento, los cambios en el catálogo de servicios, generador de los Dashboard, maneja los módulos habilitados en las distintas suites de ITSM (Service Desk, Inventario, Portal de Autogestión) como Incidentes o requerimientos, cambios, problemas, inventario, CMDB, Etc. Es quien maneja la relación contractual con la Empresa ya sea para escalar incidentes o requerimientos, ocupar horas de consultoría, revisar nuevas mejoras, versiones nuevas y su implementación u otros.

3.4. Requerimientos del Servicio

- El Banco provee todo el software y hardware para la entrega de los servicios hacia los usuarios.
- La MDS es responsable del correcto y sustentable uso de estos y de no infringir las normas de uso y licenciamiento de software, pérdidas y uso fraudulento de todos los recursos a disposición.
- Los materiales de limpieza de los equipos, así como las herramientas necesarias deberán ser provistos como parte del Servicio.



- Referente a los procesos, el Servicio deberá manejar actividades de soporte y responsabilidades sobre los siguientes procesos específicos, que se detallarán en los puntos siguientes:

| Procesos (P), Roles(R) o Infraestructura (I) | | |
|---|------------|--|
| | 3.5 | Referentes a la Calidad del Servicio |
| P | 3.5.1 | Control y aseguramiento de calidad |
| P | 3.5.2 | Encuestas del servicio (EPA, Mesa de Cierre, Nivel Satisfacción) |
| P | 3.5.3 | Manejo de políticas, normas, procedimientos, matriz de conocimiento, otros |
| P | 3.5.4 | Aplicación de Mejora Continua. |
| | 3.6 | Referentes a la supervisión, gestión y aplicación del Servicio |
| R | 3.6.1 | Supervisor Proveedor MDS |
| R | 3.6.2 | Técnicos MDS Especialistas |
| R | 3.6.3 | Líder Técnico |
| P | 3.6.4 | Manejo y resolución de Incidentes y Requerimientos |
| P | 3.6.5 | Gestión del Service Desk |
| P | 3.6.6 | Informes de estado del servicio |
| P | 3.6.7 | Niveles de Servicio (SLA) |
| P | 3.6.8 | Administración de Garantías y Soporte |
| R | 3.6.9 | Gestor administrador de Bodega |
| P | 3.6.10 | Horas de Consultoría de servicios MDS (Horas Mensuales) |
| P | 3.6.11 | Certificaciones |
| | 3.7 | Respecto a las características generales del Servicio |
| P | 3.7.1 | Lugares de entrega del Servicio |
| P | 3.7.2 | Horarios del Servicio |
| P | 3.7.3 | Medios de contacto hacia MDS |
| P | 3.7.4 | Dimensionamiento del Servicio |
| P | 3.7.5 | Manejo de la información segura |
| P | 3.7.6 | Elementos por entregar del Servicio (Continuidad Operativa) |
| I | 3.7.7 | Infraestructura de Contact Center en la nube para MDS |
| P | 3.7.8 | Catálogo de servicios |
| P | 3.7.9 | Matriz de responsabilidades |
| P | 3.7.10 | Insumos del Servicio |
| P | 3.7.11 | Personas, roles y experiencia |
| P | 3.7.12 | Multas |
| P | 3.7.13 | Gestión y Experiencia del Servicio |
| | 3.8 | Respecto a los elementos provistos por el Banco |
| P | 3.8.1 | Facilidades provistas por el Banco |
| I | 3.8.2 | Plataforma Tecnológica |
| I | 3.8.3 | Sistema de Gestión de Servicios (Actual Proactivanet) |
| I | 3.8.4 | Impresoras |



| | | |
|----------|-------|------------------|
| I | 3.8.5 | Proyectors |
| I | 3.8.6 | Salas Multimedia |
| I | 3.8.7 | Cableado |

Explicación Siglas: P: Procesos | R: Roles | I: Infraestructura

3.5 Referente a la calidad del Servicio

3.5.1 Control y aseguramiento de Calidad

Referente a los aspectos de control y aseguramiento de calidad se considera lo siguiente:

| Nº | Control – Aseguramiento Calidad |
|-------------|---|
| I. | La Empresa supervisada por el Banco en su contraparte debe realizar un proceso formal de aseguramiento de Calidad (QA) del servicio. |
| II. | La Empresa debe considerar las mejores prácticas en la calidad del servicio, a través de indicadores consensuados con el Banco, aseguramiento de estándares y SLA definidos. (Mensual) |
| III. | La Empresa debe proponer y aplicar acciones preventivas y correctivas que permita solucionar problemas encontrados en el servicio (esto puede ser establecido en 7 días, 14 días o 30 días como máximo) |
| IV. | El servicio debe asegurar un buen clima de trabajo en el equipo, el cual debe medirse semestralmente entregando un informe a Banco y plan de acción. |
| V. | El proceso de QA debe considerar: <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de conversaciones telefónicas del Servicio - Aplicación de Scripts de Atención - Adherencia a los procedimientos - Buen uso del lenguaje - Capacitación constante, intensiva y acorde a las necesidades del Banco. - Asertividad de la información entregada al usuario (telefónicamente y en los tickets a través de notas) - Manejo óptimo de las derivaciones - Completitud de la documentación en el ticket - Calidad de Servicios entregados - Evaluación de los controles - Puntualidad - Presentación Personal impecable - Aprendizaje de nuevas tecnologías - Cumplimiento de perfil técnico, funcional - Manejo del proceso de inducción y definición de malla de capacitación continua |



| | |
|------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de la estructura y funcionamiento del Banco, sumado a la aplicación de todas las normativas y procedimientos establecidos. - Trabajo de coordinación con los otros roles para considerar la constante mejora continua del servicio. |
| VI. | Todos estos puntos deben estar estrictamente controlados y coordinados con todo el equipo de Operación Tecnológica, con el supervisor de la MDS, el Líder Técnico y con la absoluta aprobación del Jefe de Grupo de Operación de Servicios Tecnológicos. |

3.5.2 Encuestas del Servicio

El Servicio deberá proveer la realización de encuestas de satisfacción para identificar la calidad de los servicios entregados a los usuarios, cumplimiento de expectativas, nuevos servicios y oportunidades. Debe ser considerado por la Empresa:

| Nº | Acciones |
|-------------|--|
| I. | Realizar un servicio de encuesta web con una medición global de los servicios entregados con una frecuencia semestral (2 veces en el año) |
| II. | Manejar el sistema de encuestas de satisfacción de cada ticket de nuestra herramienta ITSM para tener conocimiento en tiempo real de las atenciones dadas y el nivel de satisfacción del cliente, en caso de no tener datos, poder obtenerlos de manera telefónica o por correo. |
| III. | Proveer la posibilidad en caso de ser necesario de una encuesta para distintas necesidades y usuarios objetivos Banco. |
| IV. | Manejar una encuesta de satisfacción EPA (Encuesta de Post Atención) considerando sobre todo los servicios atendidos y resueltos en primera línea por parte de la MDS. |
| V. | Dicha encuesta debe poder ser rápida y ágilmente parametrizada y aplicada (Máximo 5, 6 ítems que midan dimensiones: Tiempo, gestión, comunicación, satisfacción y comentarios adicionales) |
| VI. | Permitir el acceso a la información de dichas encuestas y resultados obtenidos al Banco. Esto debe ser entregado por el gestor de calidad de manera mensual como reporte de nivel de satisfacción de los usuarios. |
| VII. | Asegurar una muestra aleatoria de un mínimo 30% mensual de tickets cerrados. |

3.5.3 Manejo de políticas, normas, procedimientos, procesos, base de conocimiento, otros

Responsabilidad fundamental del gestor de calidad en coordinación con el Líder Técnico es estar preocupado de plasmar toda la información y conocimiento que maneja la MDS para colaborar en generar una Base de Conocimiento que permita una óptima labor de soporte



hacia el Banco y los usuarios.

| N° | |
|------|---|
| I. | Generar y actualizar de manera frecuente la generación de todos los formularios, procedimientos, procesos, normas y políticas que afecten la operación de la MDS respecto a la atención de sus servicios. |
| II. | Definir de manera explícita un proceso de actualización frecuente de toda la documentación. |
| III. | Revisar que la información documentada, de los procesos se están llevado a cabo según lo establecido. |
| IV. | Como Gestores de Conocimiento se deben ser capaces de recopilar, analizar, almacenar y compartir conocimiento e información. Todo esto debe estar documentado en la KB de la herramienta ITSM como artículo de conocimiento e información fundamental para investigación sobre incidentes o requerimientos similares o errores conocidos. |
| V. | Incorporar toda esta información en el equipo de Teams de la MDS para poder acercar el conocimiento y la información de los integrantes de la MDS, este será el mismo medio por el cual el equipo de Operación Tecnológica informará a la MDS de cambios en el catálogo, nuevas informaciones o tomas de conocimiento. |
| VI. | Su meta primordial es mejorar la eficiencia y la disponibilidad de información reduciendo la necesidad de redescubrir conocimientos ya adquiridos. |

3.5.4 Aplicación de Mejora Continua

El propósito de la práctica de mejora continua es alinear las mejores prácticas y los servicios óptimos hacia el Banco dependiendo de sus necesidades, Un servicio es creado por un número de actividades que se agrupan en estos procesos. La eficiencia de estas actividades y procesos determina la calidad del servicio. La mejora continua del servicio utiliza el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para mejorar continuamente las características de los servicios y también la implantación efectiva de un servicio.

Teniendo una visión general de los procesos optimizados, es posible definir indicadores que midan los servicios de TI, logrando perfeccionamientos en los procesos, productos, servicios o sistemas, generando un análisis de valor que permita la eliminación de desperdicios, estandarización y racionalización de los recursos utilizados. Las acciones que ayudan en el proceso de mejora continua son:



| Nº | Acciones |
|-------|---|
| I. | Utilizar el Modelo de Brechas de Servicio (Service Gap Model) para identificar áreas problema en la calidad de los servicios. |
| II. | Fomentar el aporte de sugerencias de mejora (principalmente de los usuarios) para luego diseñar e implementar actividades de mejora continua en los métodos y fases del ciclo de vida del servicio, principalmente los otorgados por la MDS. |
| III. | Hacer uso de las mejores prácticas, valorando la madurez de los procesos de gestión de servicios. |
| IV. | Formulación de planes, prácticas de gobernanza, comunicaciones (internas y externas) mediciones frecuentes y herramientas innovadoras para la mejora continua. |
| V. | Como Parte del mejoramiento continuo del servicio debe realizarse revisión en los procesos que competen a la operación, gestión y del Catálogo de los servicios otorgados por la MDS, esto debe ser presentado formalmente como oportunidad de mejora y su aplicación debe ser validado por su contraparte Banco. |
| VI. | Trabajar en coordinación con el Gestor de Servicios (Gestor de incidencias y requerimientos, Gestor de Calidad, supervisor del servicio y otros stakeholders) en tomar las medidas continuas del performance de la Empresa en el rendimiento en los servicios y aplicará mejoras a los procesos y servicios. Esto permitirá aumentar la eficiencia, la efectividad y la rentabilidad. |
| VII. | Importante siempre en el proceso de mejora continua el realizarse la pregunta ¿Cómo mantenemos el impulso o el propósito? El gestor de calidad debe tener claridad de mantener irrestricto el espíritu de querer siempre dar un mejor servicio hacia al usuario, considerándolo sostenible en el tiempo. Esto podrá ser medido con el nivel de satisfacción del cliente mes a mes. |
| VIII. | Se preocupa de la actualización frecuente de la Base de datos de errores conocidos. |

3.6 Respecto a la supervisión, gestión y aplicación del Servicio

3.6.1 Supervisor MDS de la Empresa

Su labor consiste en coordinar y supervisar directamente las atenciones que efectúa en general el grupo de técnicos especialistas, el líder técnico, el gestor de bodega, el gestor de incidencias y requerimientos y el gestor de calidad todo esto haciendo referencia a todas las atenciones requeridas y derivadas a otros grupos resolutores velando por la correcta atención y cumplimiento de niveles de servicio definidos en las solicitudes de usuarios finales, esto se suma al cumplimiento del inventario de la bodega y la correcta gestión del líder técnico en sus labores. Sus funciones son:



| N° | Función |
|-------|---|
| I. | Velar por acciones tales como: Una correcta atención telefónica basada en un script de bienvenida, el correcto registro de los datos del incidente o requerimiento reportado por usuarios a la mesa de ayuda en la respectiva herramienta de gestión. |
| II. | Responsabilizarse y velar por el cumplimiento de los SLA's contratados por el cliente. |
| III. | Realizar los informes del servicio, sean estos diarios, semanales o mensuales. |
| IV. | Trabajo en conjunto con el responsable del servicio por el lado del cliente, tanto en el desarrollo del <i>on going diario</i> de la operación y planes de mejora continua. |
| V. | Manejo de equipos de trabajo; Integrantes de la mesa de servicios, empresas de servicios que colaboran con la MDS, garantías de los equipos tecnológicos. |
| VI. | Controlar diariamente que se cumpla el objetivo de dar soluciones técnicas al cliente. Controlar la correcta codificación de las órdenes de trabajo efectuadas y re instruir en caso de errores. Asegurar el cierre de todos los tickets, en caso de quedar pendientes, ser responsable por iniciar acciones de seguimiento. |
| VII. | Participar en reuniones de Backlog para el manejo del balanceo de carga y temas pendientes de la MDS, analizar casos difíciles emblemáticos o que deban necesitar una profundización, manejar las prioridades definidas por el Banco. |
| VIII. | Establecer y mantener una relación fluida con el Grupo de Operación de Servicios Tecnológicos como supervisores del servicio de la MDS. Además, manejar interacción con los grupos resolutores N3 para las labores que son escaladas y poder dar respuesta de los servicios a los usuarios solicitantes. En los casos que existan situaciones de borde estas deben ser escaladas a su contraparte Banco por el lado de Operación de Servicios TI. |
| IX. | Interpretar y escalar requerimientos e incidentes que no llegan a ser resueltos en el nivel correspondiente o que se vuelven repetitivos para su análisis. |
| X. | Manejar las opciones de asumir nuevos servicios o categorías de dichos servicios, para poder generar mayor tasa resolutiva hacia al usuario Banco en primera línea, optimizando los tiempos de respuesta. Para asegurar esto se debe contar con los permisos necesarios y la correcta entrega del servicio. |
| XI. | Realizar la coordinación continua con otras áreas de soporte (N3) sobre las incidencias ocurridas. |
| XII. | Supervisar cierre de casos o derivación al grupo resolutor respectivo. |
| XIII. | Desarrollo de labores administrativas, tales como control de asistencia, puntualidad, cumplimiento de uso de vestimenta corporativa, |



documentación necesaria de los integrantes del servicio subida en los sistemas, velar por el correcto trato de parte de los técnicos, el manejo de la acreditación de los técnicos, y todo lo relacionado con la recolección de información requerida por las áreas de RRHH.

Perfil Supervisor MDS

| Competencias | |
|---|------------|
| Competencias Blandas | Supervisor |
| Pensamiento práctico | SI |
| Capacidad de aprendizaje | SI |
| Buena comunicación y escucha atenta | SI |
| Trabajo en equipo | SI |
| Flexibilidad y adaptación | SI |
| Capacidad de trabajar bajo presión | SI |
| Autonomía y proactividad | SI |
| Capacidad de delegar funciones | SI |
| Planificación de las tareas o actividades | SI |
| Liderazgo del equipo | SI |
| Tolerancia a la frustración | SI |
| Aplicación de Normativas, procedimientos | SI |
| Puntualidad | SI |
| Experiencia en atención al cliente | SI |
| Competencias Técnicas | |
| Aprendizaje en el uso, gestión, control y manejo de sus tickets, del escalamiento y resolución de solicitudes en la herramienta ITSM | SI |
| Monitoreo de Dashboard MDS en tiempo real desde ITSM | SI |
| Gestión de carga y balance | SI |
| Idioma Inglés | Deseable |
| Capacidad de Aprender (capacitación Banco o proveedor) | |
| Organigrama del Banco | SI |
| Aplicaciones de Software Banco | SI |
| Requisitos Técnicos | |
| Profesión o Título: Título Profesional, Técnico, Centro Formación Técnica de 2 años post Educación Media o superior con especialidades afines al cargo. | SI |
| Otras | |
| 3 o más años de experiencia en cargos similares | SI |
| Certificación ITIL 3.1 o 4.0 (Cobit) u otras certificaciones | SI |
| Certificación Service Desk Manager | Deseable |
| Experiencia con equipos de trabajo de alto rendimiento (comprobable) | SI |
| Curso de atención del cliente, manejo de crisis o afines a las competencias indicadas | SI |



3.6.2. Técnicos MDS Especialistas

Respecto al rol de técnicos de mesa de servicios, según el modelo de operación mencionado y mostrado en la Situación Actual (punto 3.3 de este documento, figura 3) por la MDS, es importante recalcar que todos los técnicos pertenecientes al equipo debieran manejar todos los roles, tanto el de soporte telefónico como de soporte técnico remoto o presencial considerando que son roles multi-tasking que pueden desempeñar cualquiera de las funciones necesarias y requeridas por el Banco ante la demanda. Estos técnicos y el personal del Servicio deben estar contratados directamente por la Empresa.

- Rol Soporte Telefónico

El rol de Soporte Telefónico es el técnico que opera como el principal PUC (punto único de contacto) con el cual el usuario puede hacer llegar sus incidentes, eventos, solicitudes de requerimientos y además trata de resolver en primera línea con un límite de tiempo definido siempre buscando entregar una solución en un corto plazo, para posteriormente derivar a una encuesta de satisfacción.

- Rol de soporte remoto o presencial

El soporte Técnico remoto o presencial maneja una variada oferta de servicios técnicos para los usuarios finales del Banco, estos pueden ser realizados de manera remota, telefónica o presencial asistiendo en terreno, siendo las 2 primeras las que deben ser privilegiadas por temas de los servicios.

El equipo de **Técnicos MDS Especialistas** independiente de sus labores o roles asumidos en el día a día, tiene que estar preparado para otorgar todas las funcionalidades establecidas por la MDS ya sea como soporte en primera instancia, soporte remoto, soporte presencial, apoyo de evento, consultas, reasignaciones, etc. Las funciones que tendrán que ejecutar dichos técnicos son las siguientes:

| N° | |
|-------------|--|
| I. | Ser el único punto de contacto con el usuario, recibiendo las llamadas, correos, eventos, incidentes, requerimientos y consultas por los distintos puntos de contacto asociados. |
| II. | Escalar y darle prioridad a las reiteraciones que puedan tener un usuario a tickets que estén pendientes, dar la celeridad y dejar el registro. |
| III. | Saber diferenciar y poder administrar los tickets según su origen, criticidad, clasificación, categorías y SLA definidos para cada uno de los Servicios ofrecidos |
| IV. | Aplicar los scripts de atención y mejores prácticas definidas y acordadas en el servicio. |



| | |
|--------------|---|
| V. | Monitorear en tiempo real las llamadas entrantes para evitar la pérdida o abandono de estas. |
| VI. | Resolver incidentes, requerimientos o solicitudes de información de manera ágil y oportuna vía telefónica o remotamente tomando los equipos (Desktop, Notebook por SSCM u otro medio) pero siempre y cuando sean atenciones de rápida resolución. |
| VII. | En caso de resolver las solicitudes derivar de forma correcta a la encuesta de post-atención para que pueda ser contestada por el usuario registrado para analizar nivel de satisfacción y oportunidades de mejora. |
| VIII. | Derivar en línea (si es factible) los tickets que no puedan ser resueltos, para brindar una atención rápida y proactiva durante ese primer contacto. |
| IX. | Registrar absolutamente todas las atenciones en el Sistema ITSM y preocuparse de atender todos los tickets ingresados por los distintos medios disponibles. Además, debe registrar absolutamente todos los detalles relacionados a los distintos incidentes, requerimientos, realizar una efectiva categorización, priorización y correlación de antecedentes en los tickets existentes para poder tener mayor capacidad de resolución |
| X. | Escalar de manera correcta, eficiente y rápida los incidentes, consultas y requerimientos de servicios que no pertenezcan a N1, ya sea a los siguientes niveles según corresponda, ya sea a grupos de resolución de la Empresa o del Banco. |
| XI. | Ejecutar de manera rápida las solicitudes provenientes de N3 que requieran alguna acción con el usuario o su plataforma tecnológica que puedan llegar por Notas en el ticket. Esto permite cerrar así el ciclo de vida del ticket. |
| XII. | Poseer todo el conocimiento definido (procedimiento, normativas, acciones, escalamiento, Etc.) de todos los incidentes críticos nuevos o en curso de la organización para poder realizar la adecuada derivación, contacto y contención definida en los scripts de atención (definidos por ambos supervisores) hacia los usuarios. |
| XIII. | Cumplir con los compromisos establecidos con los usuarios, manejar además sus expectativas con información precisa, concisa y oportuna. En caso de tener relación con un caso registrarlo en su bitácora. |
| XIV. | Tener absoluto conocimiento de los eventos críticos e importantes a nivel de Banco, los procesos que están involucrados y sistemas Core del negocio, para así poder priorizar la resolución de temas que son importantes para los grupos de trabajo y del Banco. Esto es informado por el Supervisor del Banco o alguna contraparte del Banco al supervisor para su comunicación a los técnicos. |

4

| | |
|---------------|--|
| XV. | Seguir todo el ciclo de vida del ticket, siempre manteniendo informado al solicitante, por los distintos mecanismos de comunicación establecidos, incluyendo retrasos o problemas en la gestión. |
| XVI. | Resolver todos los incidentes y requerimientos para los servicios que están definidos a este nivel de grupo de manera proactiva y ágil privilegiando la asistencia de manera telefónica y remota por sobre la atención en terreno |
| XVII. | Cumplir con los niveles de atención según los SLA definidos todos los tickets correspondientes a los servicios definidos para la MDS. |
| XVIII. | En caso de resolver las solicitudes derivar de forma correcta a la encuesta de post-atención para que pueda ser contestada por el usuario registrado para analizar nivel de satisfacción y oportunidades de mejora. |
| XIX. | Escalar de manera oportuna los incidentes y requerimientos que no correspondan a servicios de ese nivel, que por sus características y complejidad necesiten del apoyo de especialistas Banco, colocando siempre como nota en el ticket el motivo de la derivación y la mayor cantidad de antecedentes posibles. |
| XX. | Aplicar los scripts de atención y mejores prácticas definidas y acordadas en el servicio asegurando la operatividad del usuario. |
| XXI. | Adherir y aplicar las herramientas, procedimientos, políticas y normas definidos por el Banco en las actividades técnicas realizadas. |
| XXII. | Cumplir con los compromisos establecidos con nuestros usuarios, manejar además sus expectativas con información precisa, concisa y oportuna. En caso de tener relación con un caso registrarlo en su bitácora. |
| XXIII. | Notificar de manera oportuna de cualquier desperfecto, riesgo, debilidad tecnológica detectada u oportunidad de mejora. |
| XXIV. | Principales funciones y acciones más frecuentes en este rol de primer contacto: <ul style="list-style-type: none"> • Sincronización y desbloqueo en Encrypted de equipos. • Ingreso de Altas de usuario. • Desbloqueo, reseteo de cuentas. • Entrega de información de consultas técnicas, tecnológicas o predefinidas por Script. • Verificación o chequeo tecnológico. • Consulta o verificación de estado de un servicio o producto • Software Ofimático y tecnológico |
| XXV. | Principales funciones y acciones más frecuentes a nivel de soporte remoto y presencial (estas pueden cambiar con el tiempo) son: |



| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de equipamiento tecnológico, incluyendo el desembalaje, instalación de imagen base del Banco, aplicaciones y configuraciones específicas de usuario final. • Instalación, Gestión y almacenamiento On-Site del equipamiento tecnológico a su cargo. • Instalación, actualización y configuración de aplicaciones herramientas y productos de SW. • Actualización y configuración de cambios en los componentes de HW Tecnológico a nivel de usuario. • Resolución de Incidentes o requerimientos técnicos. • Apoyo al usuario en uso de tecnología ofimática en general. • Reubicación, traslado de equipamiento tecnológico y periféricos • Preparación y soporte técnico en servicios tecnológicos en salas de reunión (proyectors, TV, PC, Audio o Video Conferencia) • Apoyo en eventos Banco (Internos o Externos, reuniones, conferencias) en las instalaciones indicadas por el Banco. • Brindar un soporte diferenciado acorde a ciertos usuarios críticos para el negocio. • Apoyar la incorporación de nuevos productos o servicios tecnológicos al Banco según la necesidad y disponibilidad del servicio. • Otras funciones que pudiera determinar el Banco según catálogo que pueda realizar la MDS otorgando los accesos y permisos y formalizándolo al Supervisor del Servicio. • Manejo de reuniones, eventos del Banco que pudieran solicitar los usuarios de manera especial, situaciones extremas de continuidad operacional (eventos de contingencia, SOA, Otros) |
|--|---|

Perfil de técnicos especialistas Senior o Avanzados:

| Competencias Blandas | Técnico Senior | Técnico Avanzado |
|---|----------------|------------------|
| Pensamiento Práctico | SI | Si |
| Capacidad de Aprendizaje alto | SI | Si |
| Comunicación fluida y escucha activa atenta | SI | Si |
| Trabajo en equipo | SI | Si |



| | | |
|--|--------------------------------|-------------------------|
| Flexibilidad y Adaptación al servicio | SI | Si |
| Gestión proactiva y compromiso con el servicio | SI | SI |
| Capacidad de trabajo bajo presión | SI | Si |
| Autonomía y proactividad | SI | SI |
| Puntualidad | SI | SI |
| Aplicación de Scripts Técnicos /funcionales | SI | SI |
| Aplicación de Normativas, procedimientos | SI | SI |
| Capacidad resolutoria de gestión | SI | SI |
| Experiencia en atención al cliente | SI | SI |
| Competencias Técnicas | Técnico Senior | Técnico Avanzado |
| Microsoft Office 365 y Windows 10 <ul style="list-style-type: none"> - Instalación, configuración y resolución de problemas toda la suite - Configuración de drivers y controladores | SI | SI |
| Hardware de Usuario (notebook, desktop, Smartphone, Tablet, Scanner, Impresoras, otros insumos tecnológicos) <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de problemas técnicos - Instalación, desinstalación, configuración y cambios de insumos - Entrega y soporte de celulares banco a aplicaciones banco. | Conocimiento Avanzado o Senior | Conocimiento Avanzado |
| Idioma Inglés | SI | Deseable |
| Capacidad de Aprender (capacitación Banco o proveedor) | Técnico Senior | Técnico Avanzado |
| Uso de consolas (SCCM, AD, SAP, RSA, otros) | SI | SI |

4

| | | |
|--|----------------|------------------|
| Herramientas y aplicaciones (PKI, Cifrado, MS Teams, OneDrive, Office365, Cisco, Webex, aplicaciones econométricas, aplicaciones de control remoto, escritorio remoto o virtual, otras necesarias para la continuidad del Banco) | SI | SI |
| Aplicaciones de Software del Banco pertenecientes a la imagen base y aplicaciones especializadas de las áreas de la Gerencia de Tecnología del negocio (instalación, configuración, resolución de problema técnico, entre otras) | SI | SI |
| Aprendizaje en el uso, gestión, control y manejo de sus tickets, del escalamiento y resolución de solicitudes en la herramienta ITSM. | SI | SI |
| Requisitos Técnicos o Estudios Requeridos | Técnico Senior | Técnico Avanzado |
| Profesión o Título: Título Profesional Técnico Centro Formación Técnica de 2 años post Educación Media (Técnico informático, técnico electrónico o carrera afín) | | |
| Técnico en Informática o Afines | | |
| Otras | Técnico Senior | Técnico Avanzado |
| Experiencia de cargos similares de 1 año | SI | SI |
| Experiencia de cargos similares de 2 años o más | SI | Deseable |
| Conocimientos ITIL Comprobable | SI | SI |

Nota: Todos los técnicos quedan sujetos a evaluación por parte del Banco.

3.6.3. Líder Técnico

Su labor consiste en revisar los niveles de calidad y satisfacción de los usuarios, además de la correcta derivación de las atenciones, a través del escalamiento ya sea automático o manual, verifica que los servicios de la mesa sean dados de manera adecuada y en el tiempo establecido. Está a cargo de conocer y mantener el catálogo de servicios de la MDS, esto en coordinación con lo demás roles que manejan el ITSM, buscando oportunidades de atención en primera línea y opciones de mejora continua. Además, tiene a cargo en conjunto con los roles de calidad de manejar tanto la documentación necesaria por la MDS como la generación de bases de conocimiento en el Servicio, Sus funciones son:



| N° | Función |
|-------|---|
| I. | Velar por acciones tales como: Una correcta atención telefónica basada en un script de bienvenida, el correcto registro de los datos del incidente o requerimiento reportado por usuarios a la mesa de ayuda en la respectiva herramienta de gestión. |
| II. | Manejar el correcto procesamiento y asignación de tickets recibidos por la MDS, considerando todos los medios de recepción establecidos |
| III. | Reemplazar la labor de supervisor de la MDS en todas sus actividades por distintos motivos necesarios, ya sea por vacaciones, licencia médica, ausencias prolongadas o por lo fuera requerido. |
| IV. | Encargado de revisar el manejo del Backlog de la MDS para analizar tendencias, Balanceo de carga, situaciones de borde, temas del día a día que deban ser escalados, manejo de situaciones complejas o cambios en la prioridad todo supervisado por el grupo de Operación tecnológica. Dicha reunión debe definirse de manera ágil como un Daily y acordar con el Banco su frecuencia y duración. |
| V. | Generar documentación necesaria para poder disponer a la MDS de la información necesaria para su eficiente labor y manejo tanto de sus servicios como de los que deben ser escalados. |
| VI. | Es el encargado de generar todo lo necesario para la base de conocimiento que necesitara la MDS para poder operar de forma óptima en todas sus líneas. |
| VII. | Manejar las opciones de asumir nuevos servicios o categorías de dichos servicios, para permitir una mayor tasa resolutiva hacia al usuario Banco en primera línea, optimizando los tiempos de respuesta. Para asegurar esto se debe contar con los permisos necesarios y la correcta entrega del servicio. |
| VIII. | Ayudar en el proceso de inducción de los técnicos nuevos que lleguen al servicio para su incorporación rápida y realiza seguimiento in situ de sus labores. |
| IX. | Es labor del Líder Técnico, acompañado con los demás roles de la Empresa y de operación de servicios TI, incorpora y agrega conocimiento que pudiera ser útil y necesario para los usuarios para poder abarcar un sistema más ampliado de autoatención (medios de contacto, bots, portales de autogestión, otros) esto debe evolucionar constantemente y debe acompañar la labor de población de la Base de Conocimiento. |



Perfil Líder Técnico MDS

| Competencias | |
|---|---------------|
| Competencias Blandas | Líder Técnico |
| Pensamiento práctico | SI |
| Capacidad de aprendizaje | SI |
| Buena comunicación y escucha atenta | SI |
| Trabajo en equipo | SI |
| Flexibilidad y adaptación | SI |
| Capacidad de trabajar bajo presión | SI |
| Autonomía y proactividad | SI |
| Capacidad de delegar funciones | SI |
| Planificación de las tareas o actividades | SI |
| Liderazgo del equipo | SI |
| Tolerancia a la frustración | SI |
| Aplicación de Normativas, procedimientos, Generación Conocimiento | SI |
| Puntualidad | SI |
| Experiencia en atención al cliente | SI |
| Competencias Técnicas | |
| Aprendizaje en el uso, gestión, control y manejo de sus tickets, del escalamiento y resolución de solicitudes en la herramienta ITSM | SI |
| Manejo de procedimientos, creación y alimentación de Base de Conocimiento MDS y de otros servicios, Matriz de Asignación, medios y conocimiento auto atendidos para los usuarios. | SI |
| Gestión de carga y balance | SI |
| Idioma Inglés | Deseable |
| Capacidad de Aprender (capacitación Banco o proveedor) | |
| Organigrama del Banco | SI |
| Aplicaciones de Software Banco | SI |
| Requisitos Técnicos | |
| Profesión o Título: Título Profesional, Técnico, Centro Formación Técnica de 2 años post Educación Media o superior con especialidades afines al cargo. | SI |
| Otras | |
| 2 o más años de experiencia en cargos similares | SI |
| Certificación ITIL 3.1 o 4.0 (Cobit) u otras certificaciones | SI |
| Experiencia manejando equipos de trabajo de alto rendimiento (comprobable) | Deseable |
| Curso de atención del cliente, manejo de crisis o afines a las competencias indicadas | Deseable |



3.6.4. Manejo, escalamiento y resolución de Incidentes y Requerimientos

Respecto al manejo, escalamiento y resolución de incidentes:

La MDS tiene como función atender todos los inconvenientes que puedan presentarse como cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio. El objetivo de la MDS es reiniciar el funcionamiento normal tan rápido como sea posible con el menor impacto para el negocio y el usuario a través de los siguientes pasos:

| Nº | Incidentes |
|------|---|
| I. | Detección y Registro del incidente: Con la afectación a uno o varios usuarios, o la detección de un sistema de monitoreo, se crea una nueva incidencia, en general. |
| II. | Clasificación y soporte inicial: El paso siguiente es determinar el nivel de prioridad, para enviarse al personal de soporte correspondiente. Esto se determina a través de la definición de un valor de Impacto (daño sobre el negocio o cantidad de usuarios afectados) y Urgencia (velocidad considerada adecuada para resolver este impacto) |
| III. | Investigación y diagnóstico: Se procede a identificar, analizar y documentar todos los síntomas. Esto ayuda a determinar la ubicación y posibles correcciones. |
| IV. | Escalamiento: Mecanismo para agilizar la solución oportuna que puede darse en cualquier etapa del proceso. Ocurre cuando el personal de un Nivel de Soporte transfiere el incidente hacía el siguiente nivel ya sea por falta de recursos, permisos o conocimiento. Debe ser certero para evitar los tiempos muertos, además de haber hecho un buen diagnóstico. |
| V. | Solución y restablecimiento del servicio: La rápida solución es crítica, lo importante es restablecer el servicio y mejorar la satisfacción del usuario, posterior a esto puede agregarse estos datos en la base de conocimiento para responder a temas relacionados o parecidos. |
| VI. | Cierre del incidente: Después de restablecer el servicio y que el usuario confirme la solución del problema, se cierra la incidencia documentando detalladamente. |
| VII. | Monitorización, seguimiento y comunicación de cierre del incidente: Corresponde al análisis de repetición de incidencias, tiempos de respuesta y solución medirán el rendimiento del área de soporte, así como también el nivel de satisfacción del usuario |



Respecto al manejo, escalamiento y resolución de requerimientos

Este proceso tiene como propósito ofrecer a los usuarios un canal para solicitar y recibir servicios estándar. Es el proceso que se encarga del tratamiento de peticiones de servicio realizadas por un cliente, por lo general se trata de pequeños cambios que inicialmente pasan por el centro de servicio al usuario.

| N° | Requerimientos |
|-------------|---|
| I. | Análisis y recepción de las solicitudes: Similar al proceso de soporte de gestión de incidentes, la MDS analiza la solicitud de servicio para ver si es informativa, tiene relación con alguno de los servicios otorgados y tiene toda la completitud de información requerida. |
| II. | Registro de solicitudes, clasificación y validación: Las solicitudes de servicio, como los incidentes, se registran y clasifican de acuerdo con su tipo y prioridad. Es importante destacar que los analistas de la mesa de servicio deben incluir un paso de verificación para validar que la persona que envía la solicitud de servicio está autorizada para hacerlo. |
| III. | Categorización y Escalamiento: Se procede con la definición dentro de los servicios de la categoría específica solicitada por el usuario para que esto permita a la herramienta ITSM la gestión del escalamiento automático (definido según el catálogo de servicios) El técnico a su vez también es responsable de completar toda la información de gestión del ticket y la información obtenida del análisis para que esto entregue el mayor conocimiento a los resolutores N3 quienes en caso de recibir el ticket por escalamiento puedan entender la solicitud y ejecutarla de manera idónea. |
| IV. | Ejecución y completitud de la solicitud de servicio: Significa cumplir con las solicitudes de los clientes en un marco de tiempo adecuado. Tanto los técnicos, el supervisor y los resolutores N3 deben gestionar las expectativas acordando con las expectativas del Banco el nivel de servicio que se proporcionará (dependiendo de su catálogo) y asegurando que las solicitudes se cumplan dentro del calendario acordado. |
| V. | Resolución de la Solicitud: Corresponde a las solicitudes que ejecuta la MDS a través de los tickets que son asignados por catálogo a los servicios dados por la Mesa hacia el Banco, los técnicos especialistas deben brindar el servicio y una vez otorgado y confirmada la gestión exitosa hacia el usuario, el técnico debe colocar las notas de cierre del ticket y proceder a resolverlo de manera exitosa para el posterior paso de evaluación en la satisfacción del usuario. |
| VI. | Cierre de la solicitud y evaluación: la mesa de servicio tiene las mismas responsabilidades de informes para el proceso de cumplimiento de la solicitud que para el proceso de gestión de |



| | |
|--|---|
| | incidentes. Si se descubren problemas o errores que requieran mayor atención, deben pasarse al proceso de gestión de problemas para un análisis de la causa raíz. De lo contrario, la mesa de servicio debe generar un Registro de Solicitud con toda la información más importante sobre la solicitud para que pueda documentarse para su posterior análisis e investigación, posterior a esto debe ser evaluado por el usuario por su satisfacción. |
|--|---|

3.6.5. Gestión del Service Desk

La labor del servicio de gestión de la MDS es capturar la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio. También debe ser el punto de entrada y el punto único de contacto para el proveedor de servicios con todos sus usuarios.

Esto podría determinar incluso la incorporación de nuevos servicios, la necesidad de poder atender más solicitudes en primera línea, todo esto en coordinación con el supervisor de MDS, operación de servicios tecnológicos y el jefe de operación de servicios TI.

Las funciones del proceso a ejecutar deben asegurar lo siguiente:

| Nº | |
|------|---|
| I. | La forma en que se administra y se entrega esta práctica debe ser otorgada por un equipo físico de personas (para más detalles consultar el punto – Referente al dimensionamiento del servicio. |
| II. | Aumenta el foco de la mesa de servicio a brindar soporte más especializado a los usuarios del Banco orientado a las necesidades determinadas por oportunidad y demanda, en lugar de simplemente resolver problemas técnicos. |
| III. | Un punto clave que debe entenderse es que, sin importar qué tan eficiente sea la MDS y su gente, siempre habrá incidentes o problemas que necesitan de escalamiento y un grupo de apoyo especializado Banco, los cuales deben trabajar de la mano. La MDS siempre debe entregar la mayor cantidad de información en el ticket. |
| IV. | La mesa de servicio es un equipo tangible que trabaja en un solo lugar centralizado de atención ubicado en el Banco. Considerando que la gran mayoría de las incidencias y requerimientos de atención son dados en los 2 edificios principales contiguos del Banco (Edificio principal y Edificio Plaza Constitución) siempre está considerada la posibilidad de atender temas en otras locaciones del Banco a demanda o necesidad. (Para más detalles de las locaciones de atención de la MDS en el Banco, considerar el punto 3.7.1. correspondiente a los lugares de entrega del servicio. |
| V. | La mesa de servicio es el punto de coordinación y comunicación para la administración de incidentes y solicitudes de servicio. |



| | |
|------------|--|
| | Además, es el canal principal para el compromiso táctico y operativo con los usuarios. |
| VI. | La MDS tiene también un alcance ampliado que permite la provisión de servicios de soporte para toda la organización, conocida como Enterprise Service Management , que puede incluir servicios generales, servicios de negocio, servicios de infraestructura (back office) servicios de recursos humanos, operaciones, contabilidad, o el departamento legal u otros cualquiera que pudiera determinar el Banco en cualquier momento e incluirlos en el servicio. |

3.6.6. Informes de estado del Servicio

El servicio deberá proveer informes de gestión con una frecuencia diaria, semanal y mensual, según sea la necesidad del Banco, esto permitirá garantizar el cumplimiento del servicio, su estabilidad e incentivará la mejora continua.

Los informes requeridos de manera inicial, divididos por periodicidad, son los siguientes:

| N° | Informes Mensuales (a cargo del Account Manager y Gestor de Incidencias y problemas) |
|-------------|--|
| I. | Informe de gestión que muestre el cumplimiento de SLA del mes anterior, dicha informe debe incluir al final un cuadro que compare los SLA de los últimos 3 meses consolidado, y además una separación de cumplimiento de SLA entre incidentes y requerimientos. Acompañado a esto deben venir algunas conclusiones de la información obtenida. |
| II. | Estado de Salud del servicio medido en los siguientes tópicos: <ul style="list-style-type: none"> - Personas – Compromiso (Técnico especialista/ Supervisor/ encargado de bodega / Líder Técnico) - Procesos y Procedimientos - Calidad de Servicio (coordinado con el Gestor de Calidad) - Gestión de Incidencias y Requerimientos. - Nivel de Satisfacción. - Problemas y propuestas de solución - Conclusiones Se puede incorporar todos estos datos en un solo informe. |
| III. | Activos en Bodega y Stock Disponible, mostrando variaciones con respecto al periodo anterior (enviar a encargado de Activo de Operación Tecnológica, con copia a la UCP) |

| N° | Informes Semanales (a cargo del Supervisor y Gestor de Incidencias y problemas) |
|------------|---|
| IV. | Incidentes y requerimientos reiterados o con disconformidades |
| V. | Problemas en la operación del modelo |
| VI. | Estado de avance de actividades |



| N° | Informes diarios (a cargo del Supervisor) |
|-------|---|
| VII. | Llamadas (recibidas, Abandonadas, Tiempo, Promedio atención y espera) |
| VIII. | Incidentes y requerimientos abiertos, apunto o fuera de SLA con plan de acción. |
| IX. | Disconformidades e incumplimiento del día |
| X. | Compromisos de próximo día hábil y plan de acción. |

3.6.7. Niveles de Servicio (SLA)

Se definen a continuación los niveles de servicio (SLA) que buscan asegurar un nivel acordado de los servicios ofrecidos, estos niveles de servicios serán considerados del servicio que dará la empresa contratada.

Los indicadores definidos son los siguientes:

| SLA | | Medición | Propuesta | Medido por |
|-------|---|--|---|--|
| SLA 1 | Satisfacción usuario neta en servicios | Promedio mensual usuarios satisfechos (positivos - negativos) en servicios resueltos por MDS | 80% neto Mensual | Según resultados de encuesta EPA y Encuesta en cierre de Tickets, esto debe contener el 40% de los tickets, en caso contrario se debe trabajar en aumentar la capacidad de respuesta de los usuarios principalmente en mesa de cierre. |
| SLA 2 | Tasa de resolución en primer contacto en Servicio | Mensual sobre el 100% ticket que deben ser resueltos por MDS | 70% | Tipo de atención en primer contacto. |
| SLA3 | Llamadas Atendidas | Mensual sobre el 100% de las llamadas entrantes de MDS | 90% a 30 segundos y como máximo 5% de abandonos | Sistema de gestión de llamadas |
| SLA 4 | Asertividad en derivación a N3 | Promedio mensual de ticket bien escalados a N3 | 90% asertividad | Gestión de tickets derivados por la MDS. |

4

| | | | | |
|---------------|---|--|---|--|
| SLA 5 | Tiempo de resolución de ticket catalogados como bloqueantes | Tiempo Máximo de solución para casos bloqueantes que son responsabilidad de MDS Tiempo Máximo solución o mitigación ticket bloqueantes: 45 Minutos | 90% Cumplimiento | Categorías MDS y locación del usuario. |
| SLA6 | Tiempo máximo de atención telefónica | Tiempo máximo de atención no supere los 12 minutos como máximo. | 95% llamados | TMO |
| SLA 7 | Tiempo de resolución en MDS en primer contacto telefónico. | Tiempo máximo de resolución (15 minutos) sobre los servicios que son responsabilidad de MDS | 90% Atenciones cumpla con dicha condición. | Tiempo de gestión de contacto telefónico de la MDS |
| SLA 8 | % Cumplimiento de SLA de los Incidentes de la MDS | Considera todos los tickets de resolución de la MDS | 90% | Basados en todos los tickets atendidos por la MDS. |
| SLA 9 | % Cumplimiento de SLA de los requerimientos de la MDS | Considera todos los tickets de resolución de la MDS | 80% | Basados en todos los tickets atendidos por la MDS. |
| SLA 10 | Tiempo de resolución en otras instalaciones | Máximo tiempo de resolución de incidentes y requerimientos en otras Instalaciones (No SPP-EPC) sería el próximo día hábil. | 90% | Medido por tickets de atención mensual de este servicio. |
| SLA 11 | Cobertura horaria de la MDS | Cumplimiento mensual de la cobertura horario del servicio | 5 x 12 | Sujeto a cambios según lo definido en el punto 3.7.2 |
| SLA 12 | Inventario Actualizado | Revisión mensual de la cuadratura de los elementos bajo la responsabilidad de proveedor | 99% | Según la revisión de los elementos en bodega y los datos en el módulo de inventario de Proactivanet. |

4

| | | | | |
|---------------|--|--|-------------------------|--|
| SLA 13 | Tiempo de espera de gestión de Correos y Eventos | 1 hora como tiempo máximo de espera en el procesamiento de correos y eventos | 95% cumplimiento | Tiempo en que se procesa el correo o evento, se transforma en incidente o requerimiento y se registra la primera respuesta al usuario. |
|---------------|--|--|-------------------------|--|

El Banco tiene absoluta libertad de poder *redefinir los conceptos establecidos dentro de los KPIs definidos como los SLAs del servicio*, así como puede sumar y *considerar que la MDS atienda más servicios o que se sumen nuevas torres* de servicios en el Banco que serían integradas a la herramienta ITSM.

3.6.8. Administración de Garantías y Soporte

Respecto a este proceso es responsabilidad de la MDS es gestionar con las marcas las garantías de los equipos y supervisar la gestión de estas hasta quedar operativo el insumo tecnológico. Es quien controla la incorporación de estos activos nuevamente en el parque productivo es el administrador de bodega como parte de sus labores, esta gestión se realiza según las siguientes funciones:

| N° | Función |
|-------------|---|
| I. | Mantener registro en tiempo real de Equipos en Garantía |
| II. | Identificar en caso de ser necesario el uso de una Garantía con un proceso claro de escalamiento y gestión. |
| III. | Coordinar la activación de Garantía con el proveedor específico. |
| IV. | Gestionar con el proveedor el soporte técnico facilitado por el Banco en caso de ser necesario. |
| V. | Controlar la calidad de la gestión por parte del proveedor del equipo reparado, cuidando la satisfacción plena del Banco. |
| VI. | Entregar un informe mensual de las gestiones de Garantías realizadas. |

3.6.9. Gestor administrador de Bodega

El Gestor de bodega o de inventario corresponde al administrador de la bodega de paso de elementos tecnológicos que se han ido reasignando, los elementos que están para nuevas asignaciones o que serán eventualmente dados de baja. Corresponde mantener las siguientes acciones por parte de la MDS en el rol de bodeguero:

| N° | Función |
|-------------|---|
| I. | Mantener el control y registro de recepción de Activos TI en bodega de paso |
| II. | Controlar y registrar la salida de Activos TI |
| III. | Controlar y registrar los movimientos de Activos TI |



| | |
|--------------|---|
| IV. | Realizar el inventario de los activos administrados por la empresa cada mes y reportarlo tanto al encargado de Activos TI de Operación Tecnológica como de la UCP (Unidad de Control Presupuestario de la Gerencia de Tecnología) |
| V. | Notificar al Banco en caso de necesidad de reposición de activos de manera trimestral, para asegurar la calidad del servicio respondiendo a los niveles de stock definidos por el Banco. |
| VI. | Realizar y entregar un inventario físico al inicio y termino del contrato |
| VII. | Administrar la bodega tecnológica de paso facilitada por el Banco |
| VIII. | Incorporación de equipamiento que vuelve al parque productivo luego de la gestión de su garantía. |
| IX. | Manejo de inventario de elementos tecnológicos según su registro o estado, todo esto manejado por distintas fuentes, pero principalmente del módulo de inventario de sistema ITSM. |
| X. | Reponer cualquier insumo o equipo tecnológico que sea robado, hurtado, sufra algún desperfecto, daño o problema de los ítems asignados al servicio, esto debido a la manipulación errónea o custodia deficiente por parte de la empresa del contrato. |
| XI. | Adherir a las normativas, políticas Banco para el control de activos y su información contenida. |

3.6.10. Horas de Consultoría de servicios MDS

La Empresa debe ofrecer un servicio de consultoría que permita a la MDS y al Banco poder levantar temas o problemáticas que sean levantadas por la Mesa de Servicios por incidentes o requerimientos que no puedan ser resueltos por los técnicos especialistas o por el supervisor que amerite la consulta a un consultor especialista de Sonda, esto permitirá poder destrabar temáticas que sean necesarias ser escaladas de manera más ágil, con esto tener una respuesta

| N° | Servicio |
|-------------|---|
| I. | Debe tener una serie de consultores de los servicios más utilizados por la MDS para poder responder a la demanda que aparezca para así poder responder a las consultas o temas escalados. |
| II. | Estas 10 horas de consultoría serán mensuales y serán facturadas solo en caso de ser utilizado el servicio. Este servicio para ser pedido debe ser autorizado por la contraparte Banco. |
| III. | En caso de necesitarse más de 10 horas, dependerá del banco si consumirá más horas en este servicio o lo escalará con otra empresa, pero debe estar considerado el costo mensual de estas horas y el costo de horas adicionales de ese consultor especializado. |



3.6.11. Certificaciones

Otro de los aspectos importantes de la Mesa de Servicios a considerar se refiere a las certificaciones que posea la Empresa, con relación a las Personas, al Servicio, al Proceso y la Organización. Una certificación demuestra un compromiso con los estándares superiores de la industria y el aprendizaje continuo, aumentar la calidad y la conformidad de los productos o servicios siguiendo las mejores prácticas en su gestión, por esto se indica un listado de las certificaciones preferentes para este servicio.

- **A Nivel de las Personas**

- **ITIL 3.1** Ahí existen una serie de certificaciones desde fundamentos hasta nivel avanzado de perfilamiento
- **ITIL 4.0** Ahí existen una serie de certificaciones desde fundamentos hasta nivel avanzado de perfilamiento.
- **COBIT** (Marco con prácticas optimizadas de los procesos de manejo de los servicios.
- **Certificaciones Microsoft** de servicio como Service Desk, MS Teams, Herramientas de Office, Azure, Etc.
- **Service Desk Manager**
- **CompTIA PenTest+** (o Similares en Ciberdefensa)

- **A Nivel de Servicio**

- **ITIL 4.0** con sus manejos de servicios (Tipo SD, Service Management, Sistema de valor de servicio y Catálogo)
- **ITIL 3.1** con sus manejos de servicios (Tipo SD y Manejo de Catálogo)
- **Hacking ético y el Manejo de incidentes de seguridad.**
- **Continuidad Operativa**

- **A Nivel de sus Procesos**

- **ITIL 4.0** y sus 34 prácticas
- **ITIL 3.1** y sus 26 procesos

- **A Nivel de Organización**

- **ISO 27001** (Sistema de gestión de seguridad de la información)
- **ISO 27003 (Sistema de gestión de Servicios de información)**
- **ISO9001** (Sistema de gestión de calidad)
- **Microsoft Partnership**
- **Continuidad Operativa.**



3.7. Respecto a las características generales del Servicio

3.7.1. Lugares de entrega del Servicio

Referente a este punto se deja establecido los lugares específicos donde debe realizarse las labores de soporte ante las necesidades del Banco.

Los lugares de atención son los siguientes:

| N° | Entrega de Servicio |
|-------------|--|
| I. | <p>El servicio será prestado en las siguientes instalaciones del Banco Central de Chile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Edificio principal: Agustinas 1180, Santiago - Edificio Plaza Constitución (EPC): Morandé N°115, Santiago (Colindante SPP) - Estadio Banco Central, Príncipe de Gales N°6030, La Reina. - Balneario Punta de Tralca, Isidoro Dubournais N°1931, El Quisco, Valparaíso. - Edificio Cumming, Av. Ricardo Cumming N°852, Santiago. - Otras que puedan ser acordadas con la Empresa a disposición del Banco que pudieran ser incluso bajo necesidad en modalidad de Teletrabajo si correspondiera. * |
| II. | <p>El servicio debe residir en las instalaciones del Banco (On-Site) con base en los edificios Agustinas/EPC según necesidad del Banco. Esto es de forma preferencial, pero puede acordarse a conformidad absoluta del Banco bajo necesidad o cambios para asegurar la continuidad operativa.</p> |
| III. | <p>El Servicio también considera las condiciones de brindar soporte tecnológico en otras ubicaciones a las indicadas, en donde se realicen actividades del Banco, tales como conferencias, capacitaciones, u otros eventos que el Banco defina.</p> |
| IV. | <p>El servicio de traslado de materiales o componentes no tecnológicos a las ubicaciones distintas a Agustinas o EPC lo realizará el Banco.</p> |
| V. | <p>El Banco proveerá de elementos de apoyo para el movimiento de equipamiento computacional al interior de Agustinas/EPC (Carro de transporte)</p> |
| VI. | <p>El servicio a su vez debe considerar prestar soporte en el Balneario, Estadio del Banco y edificio Cumming para realizar mantenciones de tipo preventivas y predictivas, estas notificadas con 72 horas de anticipación y para mantenciones correctivas el mismo día hábil.</p> |
| VII. | <p>Además de las observaciones anteriores, el servicio debe incluir dar soporte tecnológico al Sitio de Operación Alternativo (SOA) ubicado en el Estadio del Banco central de Chile con las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantención preventiva mensual de la plataforma tecnológica |



| | |
|--------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Soporte Técnico a los ejercicios SOA - Mantenimiento correctiva ante fallas de carácter tecnológico. - Soporte Técnico en contingencias. |
| VIII. | A futuro puede ser considerada la alternativa de tener que integrar personal para atender proyectos en concreto que puedan tener la necesidad de contar con un técnico específico que estará demandado exclusivamente a labores del proyecto indicado. Estos servicios deberán ser facturados aparte al área solicitante. |

*** Consideración importante respecto a los técnicos y roles que darán Servicios a nivel Banco, con referencia a los lugares de entrega del servicio**

La Empresa debe asegurar que todo el personal o los roles involucrados en el servicio por temas de continuidad operacional del Banco, deban brindar sus servicios en dependencias externas del Banco (desde el proveedor u otro remoto) para poder así dar cumplimiento a la continuidad del servicio en los horarios involucrados ante cualquier circunstancia que amerite activar este plan específico a demanda. Esto debe ser coordinado por ambas partes, validado por el Banco de manera de no ver afectada la disponibilidad del servicio.

Se debe considerar siempre tener la opción de dar servicios desde **teletrabajo, en dependencias de la Empresa, desde el hogar de los trabajadores de forma remota teniendo siempre presente las condiciones y las herramientas necesarias** para asegurar la continuidad del servicio siguiendo todas las normas legales necesarias y establecidas. Dicho plan siempre tiene que ser activado con la absoluta conformidad del Banco.

3.7.2. Horarios del Servicio

Se debe considerar los siguientes horarios que van en apoyo a las actividades de soporte a los usuarios del Banco, estas consideraciones son:

| Nº | Horario de Servicio |
|-------------|---|
| I. | El servicio se otorgará los días hábiles, de lunes de viernes, en horario de 08:00 a 20:00 Horas. |
| II. | La cobertura entre 08:00 y 20:00 horas requiere realizar las siguientes actividades de apertura: <ul style="list-style-type: none"> - Iniciar y verificar servicio (Telefonía, Correo, ITSM, Portal) - Revisión en terreno de las salas de reunión. - Verificar si hay incidentes críticos, incidentes pendientes reportados por operaciones y calendario de actividades Banco. - Revisar compromisos del día con equipo y otros. - Registrar la bitácora de apertura. |
| III. | La cobertura del turno entre 18:30 y 20:00 horas requiere realizar las siguientes actividades de cierre: <ul style="list-style-type: none"> - Dejar en condiciones los equipos tecnológicos necesarios para poder cumplir compromisos del día siguiente. |



| | |
|------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Cerrar el servicio, traspasar a operaciones. - Registrar Bitácora de Cierre, incluidos cierre de temas pendientes del día. |
| IV. | Los horarios altos de carga de trabajo del servicio son entre las 8:30 Horas y las 10:00 durante la mañana y entre las 14:30 y 16:00 horas durante la tarde. |
| V. | El servicio además debe considerar la opción específica de brindar soporte “On Demand” fuera de horario laboral indicado, esto coordinado y validado por su contraparte Banco y conforme a tarifa por hora especificada en este contrato. En caso de necesitarse, el Banco debe notificar con 48 horas de anticipación en temas normales y 24 Horas en temas urgentes. |

Observaciones referentes al horario

El Banco puede indicar la necesidad de poder contar con técnicos a demanda fuera del horario laboral indicado, en días fines de semana o festivos avisando con anticipación, lo cual está definido como servicios adicionales en la oferta económica.

A su vez el Banco puede acordar a futuro si viera la necesidad de contar con un mayor nivel de cobertura en el horario indicado inicialmente en el contrato, definiendo a su necesidad y acordando con la Empresa el añadir nuevos servicios que puedan permitir manejar esos nuevos niveles de cobertura necesaria en los nuevos horarios que se necesite contar y manejar la continuidad del servicio para el Banco.

3.7.3. Medios de contacto hacia la MDS

Se debe considerar que la mesa de servicios puede tener distintos medios de contacto por parte de los usuarios ya sea banco, externos trabajando para el banco o algunas labores de soporte de clientes de instituciones financieras (bastante acotados y definidos) los cuales deben estar completamente cubierto y soportados por la MDS en su completitud. Algunos de ellos son:

| N° | Definiciones y medios de contacto |
|-----------|--|
| I. | Existe un medio de contacto telefónico que responde a las llamadas realizadas a los anexos que atiende la mesa a través del Contact center y con números definidos a nivel banco, dentro de esos está el número de la Mesa de Servicios (2337) el número de reporte de incidentes críticos (2777) el número especial de reportes de casos del sistema SIT(2070) y el número de contacto por soporte de clientes de instituciones financieras principalmente para accesos y temas relacionados con el sistema de pagos (2186) esto deberá ser completamente soportado y se debe considerar cada una de las atenciones según su definición, prioridad y resolución al más alto |



| | |
|-------------|---|
| | standard de calidad manejando los scripts de atención telefónicos y considerando una alta tasa resolutiva. |
| II. | <p>Existe un medio de contacto a través de correo electrónico que llega a distintas direcciones definidas para atenciones de la Mesa de Servicios u otros grupos resolutores, esto puede llegar a través del correo Pso@bcentral.cl (considerando PSO como el portal de servicios de la organización y llevando a la retirada el correo de mayuda@bcentral.cl) esto debe monitorearse para evitar pérdidas de atenciones escaladas a la MDS y poder registrar todas las solicitudes generadas ya sean incidentes, requerimientos, consultas, etc.</p> <p>A su vez existen otras direcciones de correo que responder justamente a atender otros servicios más dirigidos como el soporteSIT@bcentral.cl, además de mayudalbtr@bcentral.cl que deben ser todos redirigidos a la casilla por defecto que es el único medio de contacto de la MDS correspondiente al correo de PSO.</p> |
| III. | <p>Acorde a la definición del correo de PSO (Pso@bcentral.cl) existe una configuración en nuestro sistema ITSM que genera la automatización de los correos electrónicos transformando todo lo recepcionado por Pso@bcentral.cl en eventos en el sistema que deben ser revisados y procesados por la MDS para su correcta gestión, contacto con el usuario, incorporación de nuevos antecedentes ya sea internos o con el usuario, pero debe poder procesar de forma eficaz y eficiente todos los eventos ingresados para que sean transformados a Incidentes, Requerimientos o sean cancelados solo en casos excepcionales porque no corresponde su procesamiento. Es fundamental una correcta y optima operación de la Mesa de Servicios en el funcionamiento y operación del Mail Pacman (come correos o proceso de generación o actualización de tickets automatizado desde la dirección psobcentral.cl) para todos los correos recibidos.</p> |
| IV. | <p>Hay que considerar que la funcionalidad mencionada anteriormente también permite que tanto los técnicos MDS Especialistas, otros integrantes de la MDS o cualquier grupo resolutor pueda contactar o incorporar antecedentes al ticket utilizando el Mail Pacman o come correo como un instrumento actualizador o incorporador de antecedentes en los tickets ya iniciados, esto puede ser realizado por correo apoyando la labor de la MDS en su operación.</p> <p>Esta funcionalidad puede ser utilizada para la resolución de tickets, pero eso es un caso de uso aparte.</p> |
| V. | <p>Hay que considerar que también existe de cara a los usuarios un portal de autogestión donde los usuarios pueden registrar sus tickets de atención a través del llenado de un formulario de atención considerando la posibilidad de registrar tanto incidentes o requerimientos genéricos o consumir alguno de los elementos publicados como parte del catálogo de servicios que se encuentra</p> |



| | |
|--------------|---|
| | ofrecido a través de dicho portal, estos requerimientos podrían llegar a la MDS principalmente en sus ámbitos genéricos pero también pudieran llegar a otros grupos resolutores de manera directa. |
| VI. | Existe además la posibilidad de poder registrar requerimientos o incidentes desde la misma plataforma ITSM como resolutor a través de los botones que aparecen en la sección de incidencias o requerimientos. Dichos tickets pueden generarse de forma manual o pueden ser generados desde una plantilla de atención previamente definida que pudiera tener varios de sus valores ya preconfigurados (como servicio, categoría, prioridad, SLA, actividades pedidas, etc.) |
| VII. | Existe además la posibilidad de poder generar tickets con un origen de tipo interno, estos tickets deberían ser bien acotados y corresponden a labores de gestión relacionadas con el Back Office, solicitudes internas o de manejo especial. Estas también deben ser procesadas o atendidas si corresponde por la MDS. |
| VIII. | Existe un servicio que está siendo considerado incorporar en los medios de contacto a los usuarios hacia la MDS, que es un Bot de atención, que permita al usuario poder responder algunas consultas generales (estilo FAQ o preguntas frecuentes) esta información debe ser completada por el Líder técnico apoyado por otros roles. El Bot tendrá dentro de otras funcionalidades como: Generación de tickets, consulta de estado del ticket, aprobación de solicitudes pendientes, incorporación de nueva información adicional y eventualmente el contacto o traspaso de la atención por este medio de contacto hacia un técnico MDS especialista preparado para poder responder ante la necesidad del usuario. Dichas funciones descritas puedan variar y aumentar, a lo cual la empresa debe adaptarse. |

Observaciones referentes los mecanismos de ingreso

El Banco puede considerar incorporar nuevos medios de contacto del usuario hacia la MDS que pudieran sumarse a los ya mencionados anteriormente, el proveedor debe considerar el poder adaptarse a esta nueva necesidad por el medio establecido como parte de su operación.

3.7.4. Dimensionamiento del Servicio

La Empresa deberá considerar que el servicio de la MDS tiene un comportamiento dinámico que está relacionado al nivel de la demanda (sobre todo en temas de tecnología) pudiendo variar de acuerdo con las necesidades del Banco, esto debe considerar:

| N° | Dimensionamiento Servicio |
|-----------|--|
| I. | El servicio será considerado con una dimensión de solicitudes de usuario en base de 2500 tickets mensuales con una holgura de 500 tickets adicionales. |



| | |
|--------------|--|
| II. | El servicio debe considerar la estructura completa de un equipo de trabajo y elementos de apoyo que garanticen el cumplimiento de los SLA definidos. |
| III. | El servicio deberá considerar la gestión del BackOffice. |
| IV. | El proveedor debe considerar la provisión de agentes adicionales para atender la demanda usuaria, más allá del rango definido por el Banco, ante un aumento de demanda, proyectos especiales o para cubrir rangos adicionales de +500 tickets adicionales mensuales. |
| V. | Toda incorporación de agentes adicionales se podrá realizar habiendo evidenciado por lo menos por 2 meses (vencidos) que la cantidad de tickets, provenientes de la demanda usuaria, superan el rango definido por el Banco y que no es una tendencia temporal. Esto podrá también originarse a solicitud del Banco. |
| VI. | Todo ingreso de agentes adicionales se hará siempre en consenso con el Banco. |
| VII. | El costo adicional de incorporación de agentes por motivos de demanda deberá facturarse por separado. |
| VIII. | Todo agente adicional deberá cumplir con el perfil solicitado por el Banco y con la inducción definida en coordinación entre el Centro de Servicios y el Gestor de Calidad. Esto está definido en los documentos de los scripts de atención y documentos de preparación del técnico. |
| IX. | El tiempo de incorporación o cambio de un agente adicional, no debe superar los 15 días hábiles desde el surgimiento de la necesidad. |
| X. | El proveedor deberá evidenciar la definición de dimensionamiento del modelo definido, siendo el adecuado para el servicio dando referencia a algún cliente equivalente al Banco Central (banca, finanzas o seguros) y relacionado con los niveles de servicio. |
| XI. | El Servicio debe considerar que tanto la plataforma de HW y SW, como el catálogo del servicio del Banco tienen naturaleza dinámica. |
| XII. | El Servicio debe considerar que el Banco puede ajustar la definición de perfil técnico incorporando cambios tecnológicos e innovación. |

3.7.5. Manejo de información segura

La Empresa debe considerar el correcto tratamiento de información segura y la confidencialidad de la información del Banco, respecto a estos manejos existen las siguientes consideraciones:

| N° | Manejo Información Segura |
|-----------|---|
| I. | El Servicio debe considerar los mecanismos de resguardo y controles necesarios en el manejo de los activos de información del Banco, asegurando su confidencialidad y existencia. |



| | |
|-------------|---|
| II. | Se debe considerar que toda la información que pueda compartir el Banco será utilizada única y exclusivamente por motivos de este contrato y no debe ser divulgada por ningún medio. |
| III. | La Empresa deberá considerar que todo equipo que sea retirado del Banco debe ejecutar obligatoriamente un proceso de borrado de contenido de bajo nivel previa aprobación del supervisor del Banco. |
| IV. | La Empresa debe adherir a las políticas, normas y procedimientos definidos y entregados por el Banco una vez iniciado el servicio protegiendo siempre la información. |

3.7.6. Elementos para entregar por parte del Servicio

| Nº | Entregables |
|-------------|--|
| I. | Por cada rol del MDS debe entregarse: <ul style="list-style-type: none"> - Perfil de sus funciones - Antecedentes personales - Cumplimiento perfil Banco según lo determinado - Certificaciones |
| II. | La Empresa debe considerar en su propuesta por lo menos 2 agentes en stand-by para agentes de backup del servicio para la MDS |
| III. | La Empresa debe considerar un periodo de marcha blanca de 2 semanas (teniendo todos los elementos necesarios para asegurar el servicio) y un periodo de estabilización de 1 mes y medio entre los 2 servicios en paralelo con los mismos respectivos elementos necesarios asegurando transparencia del servicio al usuario. |
| IV. | Durante los primeros meses de estabilización se tendrá en consideración debido al proceso evidente de adaptación un sistema de medición gradual del SLA que partirá con el 70% el primer mes, e irá aumentando paulatinamente hasta el cierre del proceso de estabilización donde ya se considerará los niveles requeridos en el contrato. |
| V. | La Empresa deberá entregar un plan definido de implementación con calendarización de los puntos importantes |
| VI. | La Empresa deberá considerar que el servicio estará en paralelo durante 2 meses para realizar el traspaso del servicio entre el proveedor actual y el oferente adjudicatario de la licitación, debe prepararse para dicha situación un plan de implementación con todos sus detalles asegurando la continuidad operativa. |

3.7.7. Infraestructura de Contact Center en la nube para MDS

Se agrega como parte del servicio la telefonía o Contact center en la nube a través de una aplicación Softphone que utilizará la MDS para su operación en el contacto con el usuario a los distintos números que la MDS posee para su contacto, esto permite contar con una serie



de prestaciones o características que se habían perdido durante la pandemia. Este servicio de atención se habilitó bajo la condición de teletrabajo, con lo cual debe implementarse una solución disponible para todos los técnicos de la MDS.

Esta prestación debe considera las siguientes funciones:

| Nº | Función |
|--------------|---|
| I. | Configuración de grupos de derivación por tipo de servicio (Normal, Critico, Externo) |
| II. | Asignación de llamadas, con manejo de prioridades por anexo entrante. |
| III. | Derivación de Anexos y grupos específicos. |
| IV. | Identificación de agentes fuera de servicio y en línea. |
| V. | Asignación automática de distribución de llamados de acuerdo con disponibilidad y prioridad. |
| VI. | Transferencia de llamados. |
| VII. | Capacidad de atender llamados en cualquier grupo. |
| VIII. | Llamada en espera. |
| IX. | Identificación de anexo – Usuario entrante o solicitante |
| X. | Grabación de mensajes de usuarios ante la ocurrencia de líneas ocupadas de los resolutores para contactar posteriormente y limitar los abandonos. |
| XI. | Grabación y Escuchas de llamadas y revisión en tiempo real en los teléfonos MDS (todos los grupos) para escuchas en tiempo real o post para revisiones de calidad y mejora continua. Esto debe ser habilitado tanto a las supervisiones de la MDS, pero también a ciertos roles claves Banco. |
| XII. | Desvíos fuera de horario y capacidad de generar buzón de voz para dejar registro de llamadas no tomadas o situaciones donde el usuario cota y espera llamada de vuelta. |
| XIII. | El banco debe tener acceso para poder monitorear el servicio. Esto puede ser revisado en vivo o en modalidad post-atención. |

3.7.8. Catálogo de servicios

El Banco define un catálogo de servicios que ofrece al usuario final donde están organizados por categorías y grupos de asignación. El proveedor debe conocer dicho catalogo y considerar los siguientes temas:

| Nº | Catálogo de Servicios |
|-----------|---|
| I. | Los tiempos de respuesta a la resolución de este catálogo fueron estimados en relación con información histórica del Banco y análisis de demanda. |



| | |
|-------------|---|
| II. | El catálogo obviamente tiene una connotación dinámica y puede estar sujeto a cambios para mejorar la capacidad resolutive de la MDS, esto busca cumplir con nuestros usuarios de manera ágil durante el transcurso del contrato. |
| III. | Deberá asegurar de manera tácita la prestación de servicios del catálogo que estén definidos para la MDS y hacerse responsables de ellos, todo esto de manera eficiente, eficaz y con soluciones de calidad. También está en facultades del Banco traspasar nuevos servicios que sean correctamente entregados y explicados a la MDS. |
| IV. | Se pueden proponer mejoras en el catálogo las que deben ser evaluadas por el Banco para su implementación. |
| V. | El Banco puede determinar un aumento en los servicios de atiende la MDS según lo definido en el departamento de planificación y gestión contable con la aprobación del jefe de grupo de operación de servicios TI, buscando una mayor resolución en primera línea. |

Referente al Catálogo

El Banco tiene la facultad de poder cambiar el catálogo de servicios, considerando ya sea el traspaso de servicios a la MDS, la eliminación de servicios o la reestructuración de servicios siempre y cuando sea necesario o por decisión del Banco.

| Clasificación | Nombre Servicio | Categoría | Grupo | SLA |
|-----------------------|--|--|----------------------|-----|
| /Servicios Tecnología | Carpetas de red y sitios colaborativos | /Soporte CitrixFile (Sharefile) | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Consultas y Apoyo | /Consultas | MDS Especialista | 2 |
| /Servicios Tecnología | Consultas y Apoyo | /Incidente Genérico | MDS Especialista | 1 |
| /Servicios Tecnología | Consultas y Apoyo | /Otros | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Consultas y Apoyo | /Requerimiento genérico | MDS Especialista | 1 |
| /Servicios Tecnología | Cuentas y Accesos | /Creación - Contratación - Traslado de Usuario | MdS Gestión de Altas | 16 |
| /Servicios Tecnología | Cuentas y Accesos | /Desbloqueo BitLocker | MDS Especialista | 2 |
| /Servicios Tecnología | Cuentas y Accesos | /Eliminación - Desvinculación Usuario | MDS Especialista | 16 |
| /Servicios Tecnología | Cuentas y Accesos | /Reset Microsoft MFA (Authenticator) | MDS Especialista | 8 |



| | | | | |
|-----------------------|------------------------------|---|------------------|----|
| /Servicios Tecnología | Hardware de Escritorio | /Asignación, préstamo o reinstalación de equipo | MDS Especialista | 18 |
| /Servicios Tecnología | Hardware de Escritorio | /Baja de control de bodega | MDS Especialista | 48 |
| /Servicios Tecnología | Hardware de Escritorio | /Computador Apagado | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Hardware de Escritorio | /Falla de Hardware | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Hardware de Escritorio | /Ingreso a Control de bodega | MDS Especialista | 48 |
| /Servicios Tecnología | Hardware de Escritorio | /Retiro o traslado de equipos | MDS Especialista | 12 |
| /Servicios Tecnología | Hardware de Escritorio | /Salida equipamiento fuera del Banco | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Impresión multifuncional | /Creación, eliminación de Usuarios en impresora | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Impresión multifuncional | /Recuperación Código de Usuario | MDS Especialista | 2 |
| /Servicios Tecnología | Impresión multifuncional | /Soporte de impresoras | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Impresión multifuncional | /Soporte de impresoras (otras instalaciones) | MDS Especialista | 16 |
| /Servicios Tecnología | MS Teams | Apoyo funcional Teams | MDS Especialista | 16 |
| /Servicios Tecnología | MS Teams | Soporte Teams | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Seguridad tecnológica | /Apoyo funcional MIP (Etiquetas Microsoft Information Protection) | MDS Especialista | 16 |
| /Servicios Tecnología | Webex | /Soporte Apoyo funcional Webex Meeting | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Servicios en Salas y Eventos | /Soporte Audio-videoconferencias | MDS Especialista | 12 |
| /Servicios Tecnología | Servicios en Salas y Eventos | /Soporte en eventos interno - externos | MDS Especialista | 16 |
| /Servicios Tecnología | Software de usuario | /Configuración, instalación y verificación de software | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Software de usuario | /Consulta de Uso aplicaciones Office | MDS Especialista | 4 |
| /Servicios Tecnología | Software de usuario | /Soporte Aplicaciones | MDS Especialista | 8 |



| | | | | |
|-----------------------|---------------------|--|------------------|----|
| /Servicios Tecnología | Software de usuario | /Soporte Conectividad a la red | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Software de usuario | /Soporte Office Correo Electrónico | MDS Especialista | 4 |
| /Servicios Tecnología | MS OneDrive | /Soporte en OneDrive | MDS Especialista | 4 |
| /Servicios Tecnología | Software de usuario | /Soporte Portal Office | MDS Especialista | 4 |
| /Servicios Tecnología | Software de usuario | /Soporte Suite Office (Excel, Word, Powerpoint) | MDS Especialista | 4 |
| /Servicios Tecnología | Software de usuario | /Soporte Windows | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Telefonía Móvil | /Configuración, reinstalación, verificación de telefonía y servicios móviles | MDS Especialista | 8 |
| /Servicios Tecnología | Telefonía Móvil | /Falla de Hardware | MDS Especialista | 18 |
| /Servicios Tecnología | Telefonía Móvil | /Soporte aplicaciones Office (portal de Empresa) | MDS Especialista | 4 |

3.7.9. Matriz de Responsabilidades

Se identifican los principales roles y responsabilidades del servicio y las personas pertenecientes a él, considerando tanto al proveedor como al Banco, el objetivo de este tema es asignar las correctas responsabilidades y actividades a realizar.

| N° | Responsabilidades |
|-----|---|
| I. | La Matriz RACI tiene una naturaleza dinámica y por lo tanto está sujeta a mejoras continuas y cambios durante el transcurso del contrato celebrado, de común acuerdo entre las partes (ver matriz de responsabilidades) |
| II. | La Empresa podrá proponer mejoras en la matriz de responsabilidades, pero estas deben ser evaluadas por el Banco para su implementación. |

Matriz de responsabilidades

| MR 1 | Servicio / Tarea | Responsabilidad | | |
|------|---|-----------------|-------|-------|
| | | Empresa | Banco | Ambos |
| | Técnico Especialista – Registro, escalamiento y seguimiento de incidentes | X | | |
| | Técnico Especialista – Resolución de incidentes Tecnológicos | X | | |
| | N3 – Resolución de Incidentes | | X | |



| | | | | |
|-------------|---|----------------|--------------|--------------|
| | Tecnológicos, infraestructura y otros | | | |
| | Punto de contacto con el usuario para el registro, respuesta de consultas, contención, escalamiento, entrega de estado del incidente, otras actividades | X | | |
| | Documentación de Errores Conocidos Tecnológicos de la funcionalidad de la MDS | X | | |
| | Documentación de Errores Conocidos de Tecnología, Infraestructura, del Negocio u otros de especialidad. | | X | |
| | Monitoreo diario, semanal y mensual de incidentes | | | X |
| | Mantener el proceso de gestión de incidentes | | | X |
| | Aplicar los aprendizajes y mejora continua en el proceso de incidentes | | | X |
| MR 2 | Gestión de Requerimientos | Empresa | Banco | Ambos |
| | Técnico Especialista – Ingreso y Seguimiento de requerimientos en el ITSM | X | | |
| | Técnico Especialista – resolución de requerimientos tecnológicos | X | | |
| | N3 – Resolución de requerimientos de tecnológicos especializados, de infraestructura, de negocio u otros específicos | | X | |
| | Compras de Software y Hardware | | X | |
| | Punto de contacto con el usuario para el ingreso, escalamiento, respuesta a consultas y entrega al estado de requerimientos | X | | |
| | Monitoreo diario, semanal, mensual de los requerimientos | | | X |
| | Mantener el proceso de gestión de requerimientos | | | X |
| | Aplicar los aprendizajes y mejora continua en el proceso de requerimientos | | | X |
| MR 3 | Gestión de Operación Tecnológica | Empresa | Banco | Ambos |
| | Instalación y Configuración de HW | X | | |
| | Preparación y actualización de HW | X | | |
| | Actualización de Plataforma de HW | | | |

4

| | | | | |
|-------------|---|----------------|--------------|--------------|
| | Entrega y preparación de Celulares banco | X | | |
| | Instalación de Software | X | | |
| | Mantenimiento preventivo y rutinario a la plataforma tecnológica | X | | |
| | Mantenimiento de las Salas Multimediales | X | | |
| | Mantenimiento de las Impresoras (contrato) | | X | |
| | Actualizaciones de parches, hot-fixes, seguridad, aplicaciones y sistema operativo | | | X |
| | Actualización de nuevas versiones de Software | | | X |
| | Actualización masiva de plataforma de Hardware tecnológico | | X | |
| MR 4 | Gestión de Cambios (tecnológicos) | Empresa | Banco | Ambos |
| | Implementar cambios tecnológicos | | X | |
| | Controlar y registrar cambios tecnológicos | | | X |
| | Revisar el estado de salud de plataforma tecnológica | | | X |
| MR 5 | Gestión de configuraciones (tecnológicas) | Empresa | Banco | Ambos |
| | Control y registro de todos los activos de bodega | | | X |
| | Aplicar procedimiento Banco en movimiento de activos | | | X |
| | Realizar auditorías periódicas de Existencias v/s Registros | | | X |
| | Monitorear el uso de licencias de Software tecnológico | | X | |
| | Revisar la correcta asignación de CI por usuario | | | X |
| MR 6 | Gestión de relaciones con los usuarios | Empresa | Banco | Ambos |
| | Punto de contacto con el usuario para generar tickets, indicar el estado de tickets o generar reiteraciones | X | | |
| | Punto de contacto para recibir consultas, reclamos, felicitaciones y sugerencias del usuario | X | X (AAB) | |
| | Medir la satisfacción usuaria | X | X (AAB) | |
| | Entrevista de ciclo cerrado para usuarios disconformes | | | X |

4

| MR 7 | Gestión de relaciones con los proveedores | Empresa | Banco | Ambos |
|-------|--|---------|-------|-------|
| | Relación de proveedores con Garantías | X | | |
| | Registro de reparaciones | | | X |
| | Gestión de incidentes o requerimientos con proveedores | | | X |
| MR 8 | Gestión de SLA para estos Servicios | Empresa | Banco | Ambos |
| | Definir niveles de servicio y métricas | | X | |
| | Entender niveles de servicio esperado de los usuarios | | | X |
| | Informar cumplimiento de SLA | | | X |
| | Auditoria a los SLA y chequeos In Situ | | | X |
| | Revisar periódicamente SLA y su cumplimiento | | X | |
| | Definir plan de mejora en caso de problemas con cumplimiento de SLA o métricas | X | | |
| MR 9 | Gestión de personas (MDS) | Empresa | Banco | Ambos |
| | Proveer equipo MDS | X | | |
| | Entrenar y desarrollar equipo MDS | X | | |
| | Proveer un supervisor de MDS | X | | |
| | Proveer un administrador del contrato a cargo de la cuenta | X | | |
| | Cumplir con el perfil de los agentes de la MDS y su continua capacitación | X | | |
| | Inducción, Scripts y malla de capacitación para técnicos nuevos | X | | |
| MR 10 | Gestión de plataforma tecnológica ITSM | Empresa | Banco | Ambos |
| | Operar módulo de Gestión de incidentes | | | X |
| | Operar módulo de Gestión de requerimientos | | | X |
| | Operar módulo de gestión de eventos | X | | |
| | Operar SSCM (Carga imagen, control remoto, otros) | X | | |
| | Operar desbloqueo (Cambio, reseteo) de Password | X | | |
| | Operar asignación de espacios en disco | | X | |
| | Crear y asignación de cuentas Wifi de Visitas | | X | |

3.7.10. Insumos del Servicio

El servicio de la Empresa deberá incluir los insumos que se indican a continuación:



| N° | Insumos del Servicio |
|------|--|
| I. | Todos los materiales de aseo para los equipamientos tecnológicos y cualquier herramienta necesaria para las labores de soporte de HW de tecnología. |
| II. | Materiales de embalaje para el equipamiento tecnológico de la bodega y/o los artículos dados de baja por el servicio, incluyendo etiquetas de color (Rojo – Verde) |
| III. | Deberá incluir todos los materiales necesarios para el personal y para la gestión y operación del servicio, incluyendo materiales de seguridad. |

3.7.11. Personas, Roles y Experiencia

Referente al personal que esté a cargo del Servicio se deben cumplir con una serie de consideraciones importantes, tanto para la Empresa como para el Banco. Estas son:

| N° | |
|------|---|
| I. | El equipo de trabajo que conforme este servicio, debe estar conformado por personas pertenecientes a la Empresa. |
| II. | En caso de existir un proceso de gestión de cambio de personas, originado por temas de fuerza mayor, esto debe obligatoriamente ser coordinado con el Banco, se deben tomar las precauciones para que esto no afecte el servicio. (tomando en consideración vacaciones, licencias médicas u otras ausencias prolongadas) Siempre se debe privilegiar como primordial la continuidad del servicio. |
| III. | La aplicación de las normas de seguridad del Banco es parte del entrenamiento de inducción que deberá ser entregado en contenido por el Banco y es responsabilidad de la Empresa cumplirlo y mantenerlo en el tiempo para todos los trabajadores del contrato. |
| IV. | Resulta vital mantener una comunicación cordial, respetuosa con los usuarios, y una vestimenta o uniforme que identifique el servicio en la organización, esto conforme a los estándares Banco semi formal. Además, deberá contar con una credencial institucional intransferible siempre visible que permita identificarlo en todas las dependencias al Banco. |
| V. | El Banco podrá solicitar a la Empresa en cualquier momento una evaluación del perfil de los integrantes que estén prestando el servicio, esto con el objetivo de medir la completitud del perfil solicitado. A su vez la Empresa deberá considerar los aspectos de retención de los técnicos bien evaluados para poder darle continuidad al personal y tener a las personas más idóneas para el servicio de excelencia requerido. |



| | |
|--------------|--|
| VI. | El Banco podrá solicitar en cualquier momento el cambio de un integrante del servicio, cuando se defina que no está cumpliendo con los aspectos técnicos, de gestión necesarias para desempeñar sus funciones, o que su comportamiento no esté acorde a los estándares o valores definidos para el servicio que espera el Banco. |
| VII. | <p>Todo agente o personal que ingrese al Servicio debe recibir de manera previa las correspondientes inducciones con las mallas de capacitación de la Empresa en habilidades blandas, scripts de atención, conocimiento del Banco, instrucción de las principales herramientas de uso, conocimiento de las funciones y todo lo requerido para poder brindar un servicio óptimo de su desempeño, esta capacitación debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención del Usuario o público - Comunicaciones efectivas - Administración de la frustración y de reclamos - Escucha efectiva - Resolución de conflictos <p>Adicionalmente la Empresa deberá entregar una capacitación de inducción de conocimiento básico Banco, en base a una pauta definida para este objetivo. Este punto debe considerarse como un entregable para el Banco.</p> |
| VIII. | Todos los integrantes de la MDS deberán cumplir con el perfil descrito anteriormente para todos sus roles. Este punto debe considerarse como entregable para el Banco. |
| IX. | El Servicio también deberá considerar un proceso de capacitación continuo y demostrable (a través de cursos certificados o internos) en las competencias de su equipo de trabajo, para garantizar el cumplimiento de los servicios, adaptación al cambio, innovación y mejora tanto en las competencias de relacionamiento con las personas (compañeros y usuarios) como perfeccionamiento en las competencias técnicas debido a la continuidad del servicio y su constante evolución. |

3.7.12. Multas

Si la Empresa fallara en el cumplimiento de los SLA definidos para el servicio o en el cumplimiento de las funciones declaradas en el contrato o generara problemas de continuidad en el servicio, podrá verse afecto a multas que serán aplicadas por el Banco según el siguiente esquema:



| Multas del Servicio | | | |
|-------------------------|--|--|--|
| Servicio | Condición | Criterio | Sanción por aplicar |
| Mesa de Servicios (MDS) | Incumplimiento del SLA o de las condiciones de contrato contempladas en el Anexo N°1 | Primera vez o han pasado más de 6 meses de la última sanción | Amonestación por escrito |
| | | Segunda vez en el periodo móvil de 6 meses desde la ocurrencia anterior | 5% de la facturación recurrente del periodo semestral en que se incurre la falta, la facturación a considerar es la total de los servicios para el periodo |
| | | Tercera vez y siguientes en el periodo móvil de 6 meses de la penúltima ocurrencia | 10% de la facturación recurrente del periodo semestral en la que se incurre la falta. La facturación a considerar es la total del servicio en el periodo respectivo. |

3.7.13. Gestión y experiencia del Servicio:

Una de las características nuevas del Servicio es considerar como fundamental la variable de satisfacción y percepción de este por parte del usuario, es por eso que debe ser parte de las consideraciones para esta licitación el asegurar una atención de excelencia, no solo abordando ágilmente los incidentes y las solicitudes en su resolución, sino que también brindar al Usuario una experiencia de atención diferenciada, fidelizando al cliente según las definiciones de ITIL 4.0 considerando como primordial el SVS (sistema de valor de Servicio). Esto debe contener:

| N° | |
|------|--|
| I. | Óptimo Manejo de incidentes privilegiando la continuidad, con criterio y proactividad. |
| II. | Manejar y gestionar servicios más elaborados. |
| III. | Generar una verdadera experiencia de usuario positiva. Mejorar la percepción del servicio |
| IV. | Tener controlado el Sistema de Valor del servicio desde el oferente al Banco, considerando las variables de: Cadena de valor del servicio, Mejores prácticas, Governance o Gobierno, Principios Guía, Calidad y mejora continua. |



3.8. Respeto a los elementos provistos por el Banco

3.8.1. Facilidades provistas por el Banco

Dentro de las necesidades de la Empresa, hay algunos aspectos que deberán ser provistos por el Banco, estos son:

| N° | Facilidades Banco |
|-------|--|
| I. | Deberán ser provistos los puestos de trabajo de la MDS, Siempre y cuando las labores se desarrollen en dependencias del Banco, sino serán responsabilidad del servicio. |
| II. | Deberán contar con una bodega física con acceso controlado. |
| III. | Deberán poseer un stock de componentes y materiales tecnológicos, junto con el arqueo inicial de los mismos para su posterior administración y la prestación del servicio. |
| IV. | Reposiciona de manera paulatina de los componentes tecnológicos necesarios para el servicio. |
| V. | Deberá contar con todos los productos de SW necesarios para la prestación del servicio (independiente de realizar la verificación de disposición de licencias con la UCP (unidad de control presupuestaria de la Gerencia de Tecnología) |
| VI. | Acceso a las políticas, normas, procesos, procedimientos y scripts necesarios para el servicio. |
| VII. | Acceso a la información y gestión de Solución ITSM para la implementación de controles. |
| VIII. | El jefe de grupo de Operación Ofimática tendrá interacción directa con un supervisor del servicio (Account Manager) dedicado de manera exclusiva como contraparte del proveedor. |
| IX. | Contar con equipamiento computacional (Pc, Monitor, teclado, mouse e impresoras, teléfonos digitales) que se usaran por los técnicos residentes. |

3.8.2. Plataforma Tecnológica

La plataforma de software y hardware del Banco continuamente está en proceso de actualización, esto es algo que deberá ser considerado por la empresa que se adjudique dicho contrato, en líneas generales el Software está en la versión N-1 o N (sólo en otros status en caso de excepciones) y a nivel de Hardware tecnológico vigente dentro de 3 o 4 años de antigüedad.

La plataforma tecnológica a nivel de hardware que actualmente dispone el Banco esta específicamente compuesta por las siguientes marcas:



| Equipamiento | Marcas |
|-----------------------|--------------------------------------|
| Estaciones de trabajo | Lenovo, Dell, HP |
| Monitores | ViewSonic, Lenovo, Dell, HP, Samsung |
| Portátiles | Lenovo, Dell, HP |
| Impresoras | HP, Ricoh, Xerox |
| Proyectores | Sony, NEC, Epson |
| Scanner | HP |
| Smartphone | Apple (iPhone) |
| Tablet | Apple (iPad) |
| Televisores | Samsung, LG, Sharp |
| Videoconferencia | Cisco Room Kit, Spark, Webex, Bose |
| Telefonía | Cisco IP Phones, Softphone Teams |

La plataforma tecnológica a nivel de Software está compuesta por imágenes base estándar, que esta principalmente compuesta por los siguientes programas:

Software Estándar Banco

| | |
|-----------------------------------|---|
| Sistema Operativo Usuarios | Windows 10, Windows 7 (mínima cantidad) |
| Software productividad | Office 2016 y Office 365 |
| Antivirus | McAfee, Herramientas Microsoft |
| Control de Acceso | ISE |
| Prevención de fuga de información | Microsoft Information Protection |
| Comunicaciones internas | Webex, Microsoft Teams |
| Correo | Outlook |
| PDF | Adobe Acrobat |
| Compresor de Archivos | Sistema de compresión Windows, WinZip |
| MDM | Office365 con Outlook, Portal Empresa y Microsoft Intune. |
| Otros Software de uso | Distintos softwares de utilización de las áreas usuarias. |

No obstante, a lo mencionado anteriormente cada equipo usuario tiene un perfilamiento de software necesario para su labor específica en el Banco. Estos productos de software están disponibles en un disco digital y serán utilizados para la preparación de equipos de la MDS, siguiendo el método y procedimiento de instalación definido por el Banco.

La Empresa deberá considerar que el Banco proveerá todo el Software y Hardware para la entrega de los servicios hacia los usuarios, a su vez debe ser responsable del correcto uso de estos y de estar infringiendo en normas de software licenciamiento, perdidas y uso fraudulento de todos los recursos a disposición. Los materiales de limpieza de los equipos, así como las herramientas necesarias deberán ser provistos como parte del servicio.



3.8.3. Sistema de Gestión de Servicios

El Banco dispone de una herramienta ITSM para la administración y gestión de incidentes, requerimientos, eventos de los usuarios y que es compatible y maneja varios procesos ITIL (Proactivanet)

Esta solución ITSM cuenta con funcionalidades para la operación del servicio en la gestión de incidentes, requerimientos, cambios, problemas, eventos, niveles de servicio, catálogo de servicios, base de conocimiento y otros.

La solución ITSM incluye un módulo de Autoservicio que le permitirá al usuario final poder acceder a este portal para poder generar incidentes y requerimientos, ver el avance de sus tickets, acceder a la base de conocimiento usuario, e información útil.

La Empresa deberá considerar que el Banco proporcionara dicha solución ITSM para la operación del servicio, esto estará parametrizado y operativo con los servicios que se desean brindar, esto podría ser escalable según las necesidades del Banco en el futuro. La administración, parametrización y mantenimiento de esta plataforma es responsabilidad del Banco.

La Empresa deberá considerar que el Banco facilitará acceso a la información de la solución ITSM para implementación de controles e indicadores que sean necesarios para manejar y monitorear la operación.

Dado que el proveedor podrá tener acceso a información reservada del Banco, se debe considerar la absoluta confidencialidad de los datos, información o conocimiento del Banco, de manera irrestricta y permanente.

3.8.4. Impresoras

Gran parte del servicio de impresión multifuncional (impresión, escaneo, copiado, etc.) esta externalizado. Actualmente se cuenta con un parque de 57 impresoras aproximadamente. Estas máquinas están fuera del servicio, excepto en la captura y derivación de tickets, los temas de soporte serán dados por el proveedor de impresión y solo se deben considerar labores de soporte en las máquinas de los usuarios o reportes de las problemáticas en las maquinas hacia este servicio de impresión. El servicio de MDS deberá adaptarse a este servicio y brindar el apoyo necesario o requerido por el Banco.

3.8.5. Proyectoras

Una parte importante del servicio de proyección está considerado con soporte por parte del Banco (Departamento de ingeniería) solo debe considerarse soporte en caso de eventos, problemas de proyección a nivel de equipos computacionales o cables de usuarios, por lo tanto, el soporte es dado a nivel de usuario para la proyección de la imagen, no para temas



de infraestructura. Además, se considera la captura y derivación de tickets en caso de ser necesario.

3.8.6. Salas Multimedia

El Banco cuenta con distintas salas multimedia con proyección a través de televisores Smart tv o monitores Cisco con Videoconferencia a través de Cisco Spark, todo esto soportado por una infraestructura Cisco.

Además, se incorporó la solución de salas con Barra de videoconferencia Bose Video bar VB1 conectadas a un equipo de proyección (Televisor, Proyector, Etc.) las cuales deberán ser soportadas por la MDS en coordinación con operación de servicios tecnológicos.

Debe estar preparado y dispuesto a la incorporación de nuevas tecnologías multimediales para su manejo y soporte según lo dispuesto por el Banco.

3.8.7. Cableado

El servicio de cableado estructurado depende de otra organización del Banco, servicios logísticos y está fuera del alcance del servicio, excepto la captura y derivación de tickets al grupo resolutor específico.

4. Plan de Implementación

La propuesta del proveedor deberá considerar la entrega de un plan de implementación que incluya los hitos y actividades necesarias para la recepción e instauración del servicio, con fecha de partida el **1 de julio del 2022**.

Deberá incluir el conjunto de tareas de preparación y coordinación con el Banco, ajuste de la documentación, procedimientos, instalación y configuración de las herramientas requeridas por la Empresa para prestar el servicio y entrenamiento del equipo de trabajo.

Los requisitos que debe cumplir son:

| PI1 | Fechas / duración | Actividad | Responsable |
|---|-------------------|--------------------------------------|-----------------|
| Plan de Implementación: El proveedor deberá enviar un plan de implementación considerando el comienzo del servicio el 1-07-2022 , e incluyendo las actividades que se describen: | | | |
| Hito1 | Firma de contrato | Kick-Off del servicio | Banco-Proveedor |
| Act1 | 2 días | Revisión modelo de operación | Banco-Proveedor |
| Act2 | 2 días | Presentación alternativas equipo MdS | Banco-Proveedor |
| Act3 | 2 días | Revisión de antecedentes equipo MdS | Banco |



| | | | |
|------------------------------------|--|--|-----------------|
| Act4 | 3 semanas | Configuración plataforma tecnológica que incluye el servicio de Contact Center en la nube. | Banco-Proveedor |
| Act5 | 1 semana | Entrenamiento equipo MdS en Banco | Banco-Proveedor |
| Act6 | 4 semanas | Transición servicio existente-nuevo on-site | Banco-Proveedor |
| Hito2 | Sábado antes Go-Live Alone | Validación, VB plataforma tecnológica y resolución temas emergentes | Banco |
| Hito3 | Sábado antes Go-Live Alone | Validación, VB servicio MdS y resolución temas emergentes | Banco |
| Hito4 | 1-09-2022 | Go-Live Alone del servicio completo | Banco-Proveedor |
| Act7 | 2 semanas | Marcha Blanca | Banco-Proveedor |
| Act8 | 1-12-2022 | Término estabilización del servicio | Banco-Proveedor |
| Hito5 | | Término Estabilización | |
| Nota1. Act4 y Act5-6 son paralelas | | | |
| | Otras consideraciones | | |
| PI2 | Para cada agente de la MdS se debe entregar: - Función que cumplirá en el servicio - Antecedentes personales - Cumplimiento perfil Banco - Evaluación de competencias | | |
| PI3 | El Proveedor deberá considerar en su propuesta contar, en forma stand-by, con al menos uno o dos agentes adicionales (backup) para cada función de la MdS. | | |
| PI4 | El Proveedor deberá considerar un período de marcha blanca de 2 semanas y un período de estabilización de 3 meses (incluye marcha blanca), desde la fecha de Go-Live Alone (01-09-2022). | | |
| PI5 | Durante el período de estabilización los SLA se medirán de forma gradual, con un cumplimiento del 70% el primer mes, 80% el segundo mes, 90% el tercer mes y a partir del 4 mes se evaluarán al 100%. Esto para efectos de multas, siendo el espíritu del servicio partir lo más próximo al 100% de los SLA. | | |
| PI6 | Las fechas y macro actividades del plan se revisarán de manera conjunta entre el proveedor y el Banco, previo Kick-Off, para implementar los ajustes que fueran necesarios. | | |
| PI7 | El inicio de la facturación del servicio se iniciará una vez terminada la etapa de preparación e iniciada la marcha blanca, marcada con el Hito4 "Go-Live Alone". | | |
| PI8 | El Proveedor deberá entregar un modelo de gobierno para la etapa de puesta en puesta en marcha, marcha blanca, estabilización y Consolidación | | |

**ANEXO B
MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR**

N° []

CONTRATO SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS

En Santiago de Chile, a [], entre el BANCO CENTRAL DE CHILE, organismo autónomo de derecho público, RUT N° 97.029.000-1, en adelante el “Banco”, representado en este acto por don[/doña []], Gerente de Gestión Contable y Planificación y por don[/doña []], Jefe de Departamento de Adquisiciones, todos domiciliados en Agustinas N°1180, Santiago, por una parte, y por la otra, [] en adelante la “Empresa”, RUT N° [], representada en este acto por [], ambos domiciliados en [], se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO : Objeto del Contrato

El Banco contrata a la Empresa para realizar la prestación del Servicio de Mesa de Servicios, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N° 1 del presente Contrato, en adelante, también, el “Servicio”.

El Servicio se prestará de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en las Bases de Licitación N°90002662 de fecha [] de mayo de 2022, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [] de [] de 2022 y aceptada por el Banco mediante carta N° [] de fecha [] de [] de 2022; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

Anexo N°2: Documentación Empresa Contratista.

SEGUNDO : Vigencia del Contrato

El presente Contrato entrará en vigencia desde el 1° de julio de 2022 para efectos de realizar la Implementación del Servicio.

A contar del 1 de septiembre de 2022, tendrá una vigencia de 3 años. Al término de este período, se renovará automáticamente por períodos anuales, con un máximo de 2 renovaciones, a menos que una de las partes comunique a la otra su intención de no renovarlo,



aviso que debe ser enviado por escrito con a lo menos 120 días corridos de anticipación a la fecha de término del período de vigencia inicial, o de su prórroga, según corresponda.

TERCERO : Especificaciones Técnicas del Servicio

La Empresa se obliga a prestar el Servicio conforme a las características y especificaciones técnicas establecidas en el Anexo N°1 del presente Contrato.

CUARTO : Precio del Servicio

El precio que el Banco pagará a la Empresa por la prestación del Servicio es el siguiente:

[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]

El precio antes señalado comprende todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario, y en general, toda suma o gasto que sea necesaria para la prestación del Servicio al Banco, de forma tal que la Empresa no podrá reclamar ningún otro pago por el Servicio a que este Contrato se refiere ni por ningún otro concepto.

En tanto mantenga su vigencia el Contrato, los precios o tarifas del Servicio se reajustarán anualmente, de acuerdo con un porcentaje igual a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor durante los últimos 12 meses inmediatamente anteriores. Este reajuste se aplicará una vez que se cumpla el primer año de vigencia del Contrato (*párrafo aplicable para precios expresados en pesos*).

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el 100% del precio por el Servicio de Implementación en una sola cuota, contra la Recepción Técnica Conforme.

El Banco pagará el Servicio Mensual de Mesa de Servicios de la siguiente forma:

El 75 % del valor del Servicio contra la Recepción Técnica Conforme y el 25% restante contra la Recepción Administrativa Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

Los precios expresados en moneda extranjera se pagarán en el equivalente en pesos, de acuerdo con el tipo de cambio observado vigente a la fecha de emisión de la factura correspondiente. Igual conversión se realizará respecto de los precios o tarifas expresadas en Unidades de Fomento.

Para facturar la parte correspondiente del pago del Servicio, la Empresa deberá solicitar al Interlocutor Válido del Banco, el “N° del Pedido de Compra” y el “Código de Aprobación de Pago”, que deberán ser parte de la “Glosa” en la facturación correspondiente.



Para los efectos del pago señalado, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo facturasbcch@bcentral.cl, indicando el “N° del Pedido de Compra” y el “Código de Aprobación de Pago” para proceder a cursar el pago correspondiente. Una vez aprobado el documento de cobro correspondiente por el Banco, será pagado dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su aprobación.

El Banco efectuará el pago en sus oficinas ubicadas en la ciudad de Santiago. Sin embargo, se reserva el derecho de efectuarlo a través de una empresa bancaria con la cual haya celebrado algún convenio de pago a sus proveedores, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente o vale vista, según sea la forma de pago que elija la Empresa. Para tal efecto, el Banco comunicará a la Empresa la entidad bancaria a través de la cual efectuará los pagos, debiendo la Empresa indicar, dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles bancarios, contados desde la fecha de dicha comunicación, la modalidad en la cual desea recibir el pago. Si así no lo hiciere dentro del plazo indicado, se entenderá que se acoge al pago mediante vale vista, que deberá retirar en las oficinas de la empresa bancaria que se le ha indicado.

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Técnica Conforme la comunicación escrita del Interlocutor Válido del Banco, o su representante, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada.

Por su parte, se entenderá por Recepción Administrativa Conforme, la comunicación escrita del Jefe de Departamento de Gestión Contable, o su representante, dejando constancia que la Empresa Certificadora acreditó el cumplimiento íntegro y pertinente de las obligaciones laborales y previsionales de la Empresa.

Ambas aprobaciones serán necesarias para proceder a los pagos en los términos señalado en la Cláusula de Forma y lugar de pago del Servicio.

El Banco contará con 5 días hábiles bancarios para emitir la constancia de cada Recepción Conforme a contar de la fecha de término de la prestación del Servicio y de la comunicación de la Empresa Certificadora, según corresponda.

En caso que el Banco no reciba conforme la prestación del Servicio, deberá comunicar por escrito a la Empresa las observaciones que estime pertinentes, las que la Empresa deberá subsanar e informar en un plazo no superior a 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de las observaciones.

SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

Acaecido un evento de incumplimiento o falta grave por parte de la Empresa de las obligaciones que le impone el Contrato, el Banco, para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole la ocurrencia de dicho evento de



incumplimiento o falta grave y de su intención de poner término anticipado al Contrato.

En caso de existir una garantía por fiel cumplimiento, procederá a su cobro cumplido el plazo de 24 horas posteriores al envío de dicho aviso, según dispone la cláusula de Garantía de fiel cumplimiento de Contrato.

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 2 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos. El Banco tendrá un plazo de 2 días hábiles bancarios para analizar los descargos de la Empresa y determinar si procede o no terminar el presente Contrato, sin derecho a indemnización a favor de la Empresa, pagando sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

En caso que el Banco determinara que los descargos presentados por la Empresa tienen el mérito suficiente para no terminar el Contrato, se lo comunicará a la Empresa y procederá a devolver todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, según corresponda, en caso de haberla cobrado.

Se entenderá que dicho evento de incumplimiento o falta grave ha ocurrido, entre otros casos, especialmente cuando la Empresa no ha cumplido total y oportunamente las obligaciones que ha asumido, o si éstas han sido cumplidas imperfectamente, como también por el incumplimiento de las Especificaciones Técnicas establecidas en el Anexo N°1 de este Contrato, respecto del Servicio contratado.

Asimismo, el Banco podrá terminar el Contrato en el evento que respecto de la Empresa se hubiere aprobado un Acuerdo de Reorganización Extrajudicial o Simplificado; o se hubiere iniciado un Procedimiento Concursal de Liquidación Voluntaria o Forzosa, ambos en los términos de la Ley N° 20.720. En ningún caso, se podrá poner término anticipado al Contrato invocando el inicio de un Procedimiento Concursal de Reorganización, durante el período en que se encuentre gozando de la Protección Financiera Concursal de que trata la misma Ley.

El Banco igualmente podrá terminar el Contrato cuando se presente cualquier otra situación que evidencie la notoria insolvencia de la Empresa; se disolviera por cualquier causa legal; registrare documentos protestados; se encontrare en cesación de pagos; si alguno de sus socios, Directores o Gerentes fuere sometido a proceso o formalizado por algún delito que merezca pena aflictiva; o si la Empresa no diera cumplimiento a las obligaciones previsionales y de seguridad social, laborales y tributarias, en relación con sus trabajadores destinados a la prestación del Servicio.

También será considerada como causa de término, la omisión, inexactitud o incumplimiento de las declaraciones consignadas en las cláusulas del presente Contrato.



La terminación del Contrato tendrá efecto *ipso facto*, para lo cual bastará el despacho por el Banco de una comunicación escrita, señalando la ocurrencia del evento de incumplimiento y dejando constancia de su voluntad de terminarlo.

No obstante lo anterior, el Banco se reserva el derecho de poner término anticipado al Contrato, sin expresión de causa en cualquier momento, previo aviso escrito remitido con a lo menos 30 días corridos de anticipación a la fecha de término deseada, sin derecho a indemnización o retribución alguna, pagando sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

En ningún caso, el aviso escrito de término de Contrato, libera a la Empresa de su obligación de proveer el Servicio hasta la fecha efectiva de su término.

OCTAVO : Multas

En caso de incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el presente Contrato, el Banco podrá aplicar las multas que se señalan a continuación:

| Condición | Criterio | Sanción o multa por aplicar |
|--|--|--|
| Incumplimiento del SLA o de las condiciones de contrato contempladas en el Anexo N°1 | Primera vez o han pasado más de 6 meses de la última sanción | Amonestación por escrito |
| | Segunda vez en el periodo móvil de 6 meses desde la ocurrencia anterior | 5% de la facturación recurrente del periodo semestral en que se incurre la falta, la facturación a considerar es la total de los servicios para el periodo |
| | Tercera vez y siguientes en el periodo móvil de 6 meses de la penúltima ocurrencia | 10% de la facturación recurrente del periodo semestral en la que se incurre la falta. La facturación a considerar es la total del servicio en el periodo respectivo. |

De producirse dicho evento, el Banco a su juicio exclusivo, imputará la multa aplicada al precio establecido para el Servicio, y se hará efectiva a la Empresa a través de la emisión de una nota de cobro, o bien, el Banco hará efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

En caso que el Banco determine aplicar una multa y para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole dicha decisión. En caso de existir una garantía por fiel cumplimiento, procederá a su cobro cumplido el plazo de 24 horas posteriores al envío de dicho aviso, según dispone la cláusula de Garantía de fiel cumplimiento de Contrato, o, alternativamente, emitirá la nota de cobro correspondiente.



Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 5 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos o subsanar el motivo de la multa. El Banco tendrá un plazo de 5 días hábiles bancarios para determinar si los descargos de la Empresa tienen mérito suficiente para dejar sin efecto la aplicación de la multa. Finalizado dicho plazo, el Banco comunicará a la Empresa su determinación final y procederá a ratificar la aplicación de la multa o a dejarla sin efecto, en cuyo caso devolverá todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, en caso de haberla cobrado, o dejará sin efecto la emisión de la nota de cobro, según corresponda.

En cualquier caso, el monto total de las deducciones que efectúe el Banco respecto de incumplimientos acaecidos no excederá del 20% del precio o tarifa total bruta de los servicios que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

Las estipulaciones precedentes, no implican una renuncia del Banco al derecho que le asiste de exigir el pago de las indemnizaciones que correspondan, por los perjuicios que el incumplimiento de la Empresa pudiera irrogarle, conforme lo dispuesto en el artículo 1.543 del Código Civil y a lo establecido en la Cláusula sobre Responsabilidad de este Contrato.

NOVENO : Garantía por fiel cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de \$ [REDACTED], monto equivalente al 20% del valor total anual de los servicios recurrentes del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 120 días corridos a la fecha de término de la vigencia de la prestación del Servicio. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

La Empresa se obliga a prorrogar, renovar o reemplazar la Garantía, según sea el caso, en similares condiciones de monto y de plazo de vigencia, a solo requerimiento del Banco, en especial para los posteriores períodos de vigencia del presente Contrato y en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes cualquiera de las obligaciones que se caucionan. Esta prórroga, renovación o reemplazo deberá ser efectuada por la Empresa con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía en poder del Banco.

La mencionada Garantía caucionará, en especial, la cabal y oportuna prestación del Servicio en los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato.

El Banco podrá hacer efectiva la Garantía, sin perjuicio de las indemnizaciones a que tenga derecho, que deriven de perjuicios causados por el incumplimiento por parte de la Empresa, de cualquiera de las obligaciones del Contrato, en los términos establecidos en esta Cláusula.



En caso que el Banco determine hacer efectiva alguna de las Garantías señaladas en esta Cláusula y para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole dicha decisión con al menos 24 horas de anticipación a su cobro, en los términos que se indican en las cláusulas de Termino Anticipado del Contrato y de Multas, según corresponda.

Para los efectos de la Garantía señalada, la Empresa podrá otorgar uno de los siguientes tipos de garantía, siempre que se ajuste a lo señalado en el párrafo final de esta cláusula:

- a) Boleta Bancaria de Garantía: Deberá ser emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile.
- b) Póliza de seguro de garantía con cláusula de ejecución inmediata o Póliza de caución a primer requerimiento. Deberá ser emitida por una compañía de seguros establecida en Chile, que tenga una clasificación de riesgo A o superior a la fecha de emisión de la Póliza y depositada en la Comisión para el Mercado Financiero, cuya cobertura permita hacer efectiva la totalidad de la garantía al solo requerimiento del Banco. En caso de existir dos o más clasificaciones de riesgo para una compañía, se considerará la menor de ellas. En caso que la compañía de seguros no cuente con una clasificación de riesgos, dada su antigüedad en el mercado, el Banco se reserva el derecho de solicitar información financiera a la compañía y revisarla con su corredor de seguros, antes de determinar aceptar o no la póliza.
- c) Certificado de Fianza a la Vista otorgado por una Institución de Garantía Recíproca (IGR), pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

Si la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato excede los \$20.000.000, la Empresa deberá otorgar solo el tipo de garantía indicado en el literal a).

DÉCIMO : Personal

La Empresa ejecutará el Servicio a que se refiere el presente Contrato con trabajadores de su dependencia, por lo que será de su exclusivo cargo y responsabilidad el cumplimiento estricto de las leyes tributarias, laborales, previsionales y de seguridad social, especialmente en lo que se refiere al pago de las remuneraciones, gratificaciones, horas extraordinarias, impositivos previsionales, seguros de accidentes del trabajo, seguros de vida, riesgos por daños a terceros y a cualquier otra prestación que ésta deba pagar a sus dependientes.

Todo cambio en el personal asignado al Servicio deberá ser previamente aprobado por el Banco, para lo cual la Empresa deberá justificar e informar por escrito de los cambios que desea realizar a la conformación del equipo de trabajo a cargo del Servicio, con a lo menos 10 días corridos de anticipación si el cambio es permanente, o 24 horas de anticipación si es un cambio temporal, salvo excepciones de fuerza mayor y debidamente justificadas. En todo



caso el Banco se reserva el derecho de pedir la sustitución del personal asignado sin expresión de causa, como asimismo impedir su reemplazo sin su consentimiento, en cualquier instante mientras se encuentre vigente el Contrato.

El Banco se reserva el derecho de objetar al personal designado por la Empresa para prestar servicios en sus dependencias, si éstos no cumplen con los requisitos de salud, higiene, presentación personal y comportamiento adecuado, pudiendo exigir su reemplazo.

La Empresa deberá velar por la continuidad del Servicio durante los periodos en que otorgue vacaciones a sus dependientes que estén ejecutando los Servicios al Banco o durante los periodos de ausencia de éstos originados por licencia médica o por cualquier otro motivo.

Será de cargo de la Empresa la alimentación y movilización del personal que asigne a la ejecución de los Servicios en las dependencias del Banco.

En atención a las disposiciones del Título VII del Libro I del Código del Trabajo que regula el trabajo en régimen de subcontratación, a lo dispuesto en el artículo 66 bis de la Ley N° 16.744, sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, a las normas del Decreto Supremo N° 76, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que dispuso las normas reglamentarias de la Ley N°20.123, en relación con la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Obras, Servicios y Faenas que dicha ley señala y al Decreto Supremo N° 319, de fecha 13 de diciembre de 2006, del mismo Ministerio, que estableció las normas reglamentarias de la Ley N°20.123, referidas a la Acreditación del Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Provisionales de las empresas contratistas y subcontratistas, las partes convienen en la presente cláusula los derechos y obligaciones de cada una de éstas en relación con dichas materias.

a) Reglamento Especial: La Empresa declara tomar conocimiento del alcance de las disposiciones contenidas en el “Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas y Subcontratistas”, en adelante el “Reglamento Especial”, y se obliga personalmente y bajo su responsabilidad a cumplirlo íntegramente, como también a exigir su cumplimiento tanto a sus trabajadores como a los subcontratistas que deba emplear para la prestación de los servicios a que se refiere el presente Contrato. En cualquier momento, la Empresa podrá solicitar al Interlocutor Válido del Banco una copia impresa de este “Reglamento Especial” o consultarlo directamente en el sitio web del Banco.

Para todos los efectos legales, la Empresa asume la más amplia y plena responsabilidad por todo acto, hecho que realice o ejecute u omisión en que incurra a cualquier título en relación con las normas del citado Reglamento Especial, como también por los actos, hechos u omisiones de sus trabajadores o de cualquiera persona que le preste servicios a cualquier título y que se relacionen con infracciones vinculadas a dicho Reglamento Especial, debiendo la Empresa responder solidariamente en los términos previstos en los artículos 2.320 y 2.322 del Código Civil.



b) Instructivo de Documentación: En relación con el derecho de información que establece el artículo 183-C del Código del Trabajo, la Empresa se obliga a presentar al Banco, en cada período mensual, un certificado de cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales con su personal que presta servicios al Banco.

A fin de acreditar el cumplimiento de las obligaciones precitadas y para los efectos de lo dispuesto en el Decreto Supremo N°319, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, la Empresa deberá presentar mensualmente los antecedentes requeridos para la Acreditación de Cumplimiento de sus Obligaciones Laborales y Previsionales a la empresa acreditadora que el Banco le indique, de acuerdo a lo señalado y dando cumplimiento, en lo que le es pertinente, a las disposiciones contenidas en el Anexo N° 2, de tal manera que mensualmente el Banco pueda obtener de dicha empresa acreditadora las respectivas certificaciones de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales para los efectos de lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo.

El no cumplimiento cabal y oportuno por parte de la Empresa de lo precedentemente estipulado y de las condiciones establecidas en el mencionado Instructivo, podrá ser considerado un incumplimiento grave de las obligaciones que impone este Contrato.

Asimismo, será causal de término anticipado del Contrato el caso que la Empresa mantenga tres meses consecutivos sin acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales con su personal que presta servicios al Banco.

En el caso que el Banco consienta por escrito que la Empresa haga uso de subcontratistas para la prestación del Servicio o la ejecución de las Obras que constituye el objeto de este Contrato, deberá requerir de dichos subcontratistas y presentar al Banco la misma certificación y con idéntica periodicidad que respecto de sus propias obligaciones. En el evento que la relación contractual del Contratista con la empresa subcontratista sea de una duración inferior al lapso de un mes, dicha certificación deberá ser presentada al Banco a la fecha de inicio de los Servicios u Obras del subcontratista y a la época del término de las mismas.

c) De las retenciones: El Banco pagará a la Empresa el 75% del precio bruto mensual una vez que se realice la Recepción Técnica Conforme, en los términos indicados en la Cláusula de Recepción Conforme del Contrato.

El Banco ejercerá el derecho de retención indicado en el artículo 183-C del Código del Trabajo, reteniendo mensualmente a la Empresa el saldo restante del pago mensual respectivo hasta que la Empresa Certificadora acredite oportunamente el cumplimiento íntegro y pertinente de las obligaciones laborales y previsionales de la Empresa en la forma señalada en el literal precedente, y de la comunicación de la Empresa Certificadora, según corresponda.



En caso de incumplimiento de la Empresa de sus obligaciones de seguridad social, el Banco procederá con cargo a la suma retenida y, a su elección, a pagar directamente hasta la concurrencia del monto retenido lo adeudado por la Empresa a los trabajadores o a la institución previsional acreedora, por concepto de las referidas obligaciones, entendiéndose para todos los efectos legales que el Banco en virtud del pago antedicho se ha subrogado en los derechos de los acreedores mencionados en los términos del artículo 183-C del Código del Trabajo.

Asimismo y sin perjuicio de la procedencia de la aplicación de las normas de compensación legal de las obligaciones, la Empresa autoriza desde ya expresamente al Banco para imputar el crédito indicado precedentemente a las obligaciones que éste le adeude hasta la concurrencia del monto de la subrogación previamente mencionada, conviniéndose que bastará al Banco para acreditar que ha operado la citada compensación de obligaciones, la sola remisión que efectúe a la Empresa de los antecedentes que comprueben el pago de las obligaciones que ésta adeudaba, y la imputación que el Banco ha efectuado a los créditos de que era titular la Empresa. Las partes declaran que la remisión de los antedichos documentos por parte del Banco a la Empresa constituirá recibo o comprobante suficiente del mismo, como también de la correcta imputación de los fondos por parte del Banco en los términos indicados en esta cláusula y liberará al Banco de cualquier responsabilidad respecto del referido pago y de su suficiencia en relación con las obligaciones solucionadas hasta concurrencia de la suma que conste en dicho documento.

Se conviene, asimismo, que el derecho de retención precedentemente establecido y la imputación antes indicada, serán también aplicables respecto de las infracciones constatadas por la Dirección del Trabajo en sus fiscalizaciones a empresas contratistas o subcontratistas referidas al pago de remuneraciones y asignaciones en dinero adeudadas a los trabajadores; de las cotizaciones previsionales; y, de las indemnizaciones legales que correspondan, todo ello de conformidad a lo establecido en los artículos 183-C y 183-D del Código del Trabajo y en el artículo 23 del Decreto Supremo N° 319 de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, citados en esta cláusula.

d) De las Sanciones: Para los efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 13 del Decreto Supremo N°76, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y lo prescrito en el Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas y Subcontratistas, las partes acuerdan que se sancionarán con multa a beneficio del Banco las infracciones en que incurra la Empresa respecto de las normas de dicho Reglamento y de las disposiciones de la presente cláusula. La multa por cada infracción, cuyo monto determinará privativamente el Banco, ascenderá hasta por una cantidad no inferior al 1% ni superior al 5% del valor bruto mensual del Contrato. Además, en caso de tratarse de infracciones reiteradas, podrá el Banco, según lo determine, poner término de inmediato al Contrato.

Para el caso que el Banco detecte la comisión de una infracción por parte de la Empresa a las obligaciones contenidas en el citado Reglamento o a las que alude la presente cláusula, dicha infracción será comunicada, por escrito mediante carta certificada, enviada por el Jefe de



Departamento de Adquisiciones o quien lo subroge o reemplace, al representante legal de la Empresa, a fin de que ésta pueda formular los descargos que estime del caso dentro del plazo de 5 días hábiles bancarios contado desde la fecha de la remisión de la comunicación respectiva. Vencido dicho plazo, haya o no efectuado sus descargos la Empresa, el Banco a través del personero indicado o quien éste determine expresamente, resolverá acerca de la aplicación de la sanción, la que se comunicará a la Empresa mediante el mismo procedimiento.

La multa respectiva podrá hacerse efectiva con cargo al crédito que tenga la Empresa en contra del Banco en razón de los servicios que le preste o con cargo a la Garantía de cumplimiento del Contrato entregada por ésta al Banco.

La sanción de multa contemplada en esta cláusula será sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones, de conformidad a lo previsto en el Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas y Subcontratistas.

Se conviene que en el evento que al Banco se le aplique multa o cualquier otra sanción por algún organismo laboral o previsional, en razón o por causa de algún incumplimiento en que incurra la Empresa respecto de cualquier trabajador de su dependencia, la Empresa deberá pagar de inmediato al Banco y a su solo requerimiento el monto total de la multa o de la sanción respectiva. En el caso de tratarse de una demanda judicial, si el Banco fuera condenado solidaria o subsidiariamente mediante sentencia firme y ejecutoriada, podrá hacer efectiva cualquier otra garantía de la Empresa que se encuentre en su poder. Asimismo, la Empresa se obliga a indemnizar al Banco por los perjuicios en que éste incurra hasta por el valor equivalente al total de la suma demandada, de la multa o sanción que se aplique, y de los gastos que deba efectuar para su defensa ya sea ante entidades administrativas o judiciales, facultándose al Banco para provisionar o deducir, en su caso, las sumas que se le puedan adeudar por este concepto del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta.

UNDÉCIMO : Interlocutores

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Tecnología, quien deberá ser considerado como Interlocutor en los aspectos técnicos de este Contrato. Asimismo, la Empresa nombrará a un profesional como Interlocutor o Supervisor, quien será considerado como contraparte técnica válida ante el Banco.

Los nombres de los interlocutores se señalan a continuación:

| NOMBRES | EN REPRESENTACIÓN DE |
|----------------|-----------------------------|
| | BANCO |
| | EMPRESA |



No obstante, por necesidades operativas del trabajo, para parte o la totalidad de los temas inherentes al Servicio, las partes podrán nombrar en su reemplazo a otros profesionales que cumplan esta labor técnica, sin que sea necesario suscribir un Adenda para tal efecto.

DUODÉCIMO : Confidencialidad

La Empresa asume como obligación la de mantener y resguardar la confidencialidad de la “Información Confidencial o Altamente Sensible” que les sea proporcionada por el Banco. Por consiguiente, queda expresamente establecido que todos los documentos e información proporcionada a la Empresa o de la que tome conocimiento, con ocasión de la ejecución del Contrato no pueden ser divulgados a terceros en ninguna forma.

Asimismo, la Empresa se obliga a usar dicha información sólo para los fines previstos en el Contrato, y a no imprimir, transferir, transmitir o grabar mediante cualquier medio, difundir o darle publicidad.

La Empresa asume dichas obligaciones en el carácter de condiciones esenciales para la suscripción y vigencia del Contrato.

Dicha obligación se extiende a su personal dependiente contratado bajo cualquier modalidad, incluido honorarios y a aquellas en calidad de servicios transitorios. Al efecto la Empresa se obliga a poner en conocimiento de todos ellos de la existencia del deber de confidencialidad en los términos aquí señalados y velar por su cumplimiento ya sea mediante los correspondientes contratos o la suscripción de acuerdos de confidencialidad con aquellos, según corresponda.

El Banco, en caso de entregar a la Empresa “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, deberá informar de tal situación al Interlocutor Válido de la Empresa, debiendo el Banco catalogar adecuadamente dicha información a fin de ser claramente identificable.

El Banco se reserva el derecho de solicitar a la Empresa la destrucción de la documentación que tenga el carácter de “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, lo que deberá ser certificado por un apoderado de la Empresa con facultades suficientes para ello.

No se entenderá como “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, aquella que ha sido puesta a disposición del público en el momento en que la Empresa recibió esa “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible” o en forma posterior.

Asimismo, se exceptúa de la obligación antes indicada, aquella “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible” que la Empresa deba divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente. En este caso, la Empresa deberá informar dicha circunstancia al Banco dentro del plazo de 24 horas siguiente a la notificación por la



autoridad requirente, de modo que el Banco pueda intentar las acciones que estime procedentes para evitar su entrega o divulgación.

La obligación de confidencialidad subsistirá entre las partes, aún después de finalizada la prestación del Servicio y por un plazo de 3 años contado desde dicha fecha, salvo que tal información haya sido calificada, catalogada y entregada a la Empresa por el Banco como “Información Altamente Sensible”, en cuyo caso la obligación de confidencialidad subsistirá de manera indefinida.

Finalmente, las partes dejan constancia que el Banco se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos del artículo 65 bis de la Ley Orgánica Constitucional que lo rige, por lo que resolverá las peticiones de información que se formulen sobre antecedentes de la empresa relativos a este Contrato, en los términos establecidos en esa legislación.

DECIMOTERCERO : Tratamiento de Datos de Carácter Personal

La Empresa declara que en materia de tratamiento de los datos de carácter personal a la que acceda en virtud del presente Contrato, los datos serán y permanecerán bajo responsabilidad del Banco, debiendo sujetarse la Empresa a las disposiciones de la Ley N° 19.628, sobre Protección a la Vida Privada.

En particular, la Empresa garantiza:

- a) Que el tratamiento de los datos personales se efectuará de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el Contrato.
- b) Que los datos personales a los que la Empresa tenga acceso como consecuencia de la ejecución del Contrato no serán aplicados ni utilizados para un fin distinto al indicado en dicho Contrato.
- c) Que devolverá al Banco los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de término del Contrato.
- d) Que destruirá cualquier documento, soporte o copia de los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el Contrato y que no hayan podido ser devueltos, según lo indicado en el literal anterior.
- e) Que adoptará, en el tratamiento de los datos suministrados por el Banco, las medidas de índole técnica y organizativa necesarias exigidas por la normativa legal, así como aquellas que el Banco pudiera imponer en el Contrato, de forma que se garantice la seguridad de los datos de carácter personal y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.



DECIMOCUARTO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

En la prestación del Servicio a que se refiere el presente Contrato, la Empresa será responsable de cumplir durante toda la ejecución del presente Contrato, con todas las leyes, reglamentos, ordenanzas y disposiciones gubernamentales vigentes en Chile y en su caso en el extranjero.

Particularmente, la Empresa manifiesta y garantiza al Banco que, a su leal saber y entender, se encuentra en conocimiento y cumpliendo las obligaciones de índole tributaria que le son aplicables. A tal efecto, la Empresa presentará, a solicitud del Banco, la documentación que acredite que se encuentra al día en el cumplimiento de dichas obligaciones. En consecuencia, el Banco quedará exonerado de cualquier responsabilidad derivada de tales obligaciones.

La Empresa declara expresamente que los recursos o dineros con que cuenta o con los que desarrollará este Contrato, no provienen de ninguna actividad ilícita.

DECIMOQUINTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

La Empresa declara que a la fecha de suscripción del presente Contrato se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones laborales y sociales y que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los trabajadores que se desempeñarán en la ejecución del Contrato.

La Empresa se obliga a informar al Banco de cualquier cambio en la situación señalada en un plazo no superior a 30 días corridos desde ocurrido el evento.

DECIMOSEXTO : Responsabilidad por Violaciones de Patentes y/o Derechos de Autor

La Empresa se hace exclusivamente responsable de toda violación a derechos de propiedad intelectual y/o industrial legalmente constituidos, que sea resultante de su participación en este Contrato y del Servicio que provee al Banco. Esta responsabilidad comprende aquellas violaciones que sean cometidas por la propia Empresa y el personal a su cargo; se extenderá a todos los pagos que deban ser realizados en razón de indemnizaciones y multas, así como a todos otros gastos o costos resultantes y comprenderá todas aquellas violaciones cometidas dentro de los 5 años siguientes al término de la vigencia del presente Contrato.

Las indemnizaciones y multas referidas en esta sección serán aquellas que sean determinadas en una sentencia judicial firme o en una transacción aprobada por la Empresa.

En caso que el Banco sea notificado de cualquier demanda o acción por parte de un tercero relacionada con la violación de derechos de propiedad intelectual o industrial de dicho tercero, éste pondrá en conocimiento de la Empresa, a la brevedad, dicha situación a fin que



pueda constituirse en tercero coadyuvante del proceso respectivo. Cualquier transacción que pueda convenir el Banco con el tercero demandante y cuyo pago deba ser asumido por la Empresa, deberá ser previamente aprobada por escrito por la Empresa.

DECIMOSÉPTIMO : Publicidad y uso del nombre del Banco

La Empresa no podrá usar el nombre o logo del Banco para fines promocionales, de publicidad o cualquier otro, cualquiera sea el medio o soporte que se utilice para tales efectos, sin previa autorización por escrito del Banco. Lo anterior se hace extensivo al personal de la Empresa.

La autorización que otorgue el Banco indicará la forma y condición en la cual la Empresa podrá hacer el correspondiente uso.

DECIMOCTAVO : Conflicto de Intereses

La Empresa declara que no tiene otros intereses comprometidos en la ejecución de la prestación objeto del presente Contrato que los vinculados a la ejecución íntegra y cabal del mismo. Asimismo, declara que no mantiene personal dependiente contratado bajo cualquier modalidad, incluida la de honorarios o en calidad de servicios transitorios, que se encuentren relacionadas con el Banco, por lo que asume las responsabilidades legales y contractuales correspondientes, en caso de inexactitud, falsedad u omisiones en lo antes declarado.

Esta declaración es considerada por el Banco una condición esencial y determinante en la celebración del presente Contrato y su infracción producirá su término inmediato.

Las partes entienden que existe dicho conflicto respecto de la Empresa en toda negociación, acto, contrato u operación en que sea parte, tenga interés, intervenga o tenga cualquier otra forma de participación, algún funcionario del Banco, su cónyuge, conviviente civil o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad inclusive (esto es, abuelos, padres, hermanos, hijos y nietos, y suegros, yernos/nueras y cuñados), como asimismo, las sociedades o empresas en las cuales éste sea director, gerente, apoderado, o dueño directo o a través de otras personas naturales o jurídicas de un 5% o más de su capital o las sociedades o empresas en las que alguna de las personas antes mencionadas, sea director o dueño directo o indirecto del 5% o más de su capital; y las personas por quien el funcionario del Banco actúe como representante, asesor o consultor. Asimismo, constituye tal especie de conflicto cualquier otra situación, de la cual tenga conocimiento la Empresa que pueda influir en la decisión del Banco de celebrar el presente Contrato.

La Empresa se obliga a informar por escrito al Banco, tan pronto tuviere conocimiento de ello, de cualquier conflicto de intereses que se presente con posterioridad a la fecha de otorgamiento del presente Contrato, y acepta que ante dicha situación el Banco evalúe las circunstancias que configuren el conflicto de intereses respectivo, pudiendo a su arbitrio poner término al Contrato o perseverar en él.



DECIMONOVENO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

La Empresa no podrá ceder o transferir, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones del presente Contrato ni sus obligaciones, salvo autorización expresa del Banco.

A la Empresa le estará prohibido subcontratar la prestación del Servicio materia de este Contrato.

VIGÉSIMO : Equipamiento y Materiales

El Banco se compromete a disponer los lugares adecuados y/o infraestructura física eventualmente necesaria para la debida prestación del Servicio. No obstante, la Empresa deberá disponer de materiales, elementos y equipamientos necesarios para la ejecución del presente Contrato.

VIGÉSIMO PRIMERO : Licencias

La Empresa será responsable de los costos, tramitaciones ante terceros, autorizaciones y permisos que deriven de la utilización de las licencias de software asociadas a los Productos y Servicios. En todo caso, para cualquier utilización de licencias distintas a las que el Banco tiene en sus instalaciones, la Empresa deberá solicitar por escrito la autorización del Banco, quien a su sólo juicio aceptará o rechazará lo solicitado.

VIGÉSIMO SEGUNDO : Responsabilidad de la Empresa

La Empresa responderá ante el Banco:

- a) Por cualquier clase de errores en la ejecución del presente Contrato. Para prevenir los errores, la Empresa deberá ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los Servicios, sea que los realice directamente o no, debiendo responder hasta por la culpa leve.
- b) Por cualquier perjuicio directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato. La Empresa se obliga a: i) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables; y ii) Indemnizar por los daños directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado



para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso.

- d) Aun cuando el perjuicio sufrido por el Banco sea detectado con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato dentro del plazo de 5 años.
- e) Por los daños y perjuicios directos, previstos o que se debieron haber previsto de acuerdo con el objeto del Contrato, salvo que los daños y perjuicios puedan ser imputables al dolo de la Empresa o sus dependientes, ya que en ese caso responderá de todos los daños se le causen al Banco por el incumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de este Contrato.
- f) Asimismo, se obliga a defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.
- g) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

VIGÉSIMO TERCERO : Prevención de delitos

La Empresa declara conocer la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho y que cuenta dentro de su organización con los sistemas y controles adecuados tendientes a prevenir la comisión de los delitos tipificados en la dicha ley. Por lo anterior, la Empresa declara conocer la tipificación de cada uno de esos delitos y declara que no realizará ni consentirá que estos se realicen por sus accionistas, socios, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores.

La Empresa se obliga, adicionalmente, a comunicar al Banco todo acto o conducta que revista caracteres de delito del cual tome conocimiento en el contexto de la prestación del Servicio al Banco. El incumplimiento de alguna de las obligaciones antes mencionadas facultará al Banco para poner término de forma inmediata al presente Contrato, sin obligación de pago ni indemnización alguna.

La Empresa garantiza que durante la vigencia del presente Contrato se abstendrá de realizar u ofrecer pagos o brindar beneficios en favor de cualquier empleado, mandatario o de un tercero, con la intención de ejercer influencia sobre la conducta de dicho empleado,



mandatario o tercero, en lo concerniente al presente Contrato o la prestación del Servicio estipulada en el mismo.

La Empresa se obliga a no emplear el nombre del Banco para obtener beneficios personales que sean o puedan ser directos o indirectos. El incumplimiento de esta obligación hará responsable a la Empresa por los perjuicios que se causen al Banco, sin que ello impida la iniciación de las acciones penales correspondientes.

La Empresa declara expresamente que los recursos o dineros con que cuenta o con los que desarrollará este Contrato, no provienen de ninguna actividad ilícita.

VIGÉSIMO CUARTO : Prohibición de trabajo infantil y de toda forma de discriminación o abuso a sus trabajadores

La Empresa declara que sus dependientes o trabajadores cumplen con la edad mínima de empleo establecido en las leyes o reglamentos de las jurisdicciones donde operan y que dan cumplimiento a los estándares establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en esta materia. A su vez, en ningún caso, la Empresa podrá permitir que menores de edad, aun estando autorizados para ello, realicen trabajos que los expongan a riesgos físicos que pudieran dañar su desarrollo físico, mental o emocional o afectar el normal desarrollo de sus actividades escolares.

De conformidad con las leyes aplicables, la Empresa deberá respetar los derechos de sus trabajadores en materia de afiliación sindical y negociación colectiva, con sujeción a las normas aplicables, cuando corresponda.

Adicionalmente, la Empresa declara que las decisiones de empleo se basan en la libre elección y que, en caso alguno, toleran, permiten o autorizan el trabajo forzado o bajo confinamiento ni cualquier manifestación o amenaza de castigo físico, de violencia o de cualquier forma de abuso verbal, psicológico, sexual o físico como método de control o disciplina.

La Empresa declara que ningún trabajador será objeto de discriminación arbitraria por motivos de raza o etnia, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, discapacidad, religión o creencia, sindicalización o falta de ella, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal o enfermedad.

VIGÉSIMO QUINTO : Canal de Denuncias de Proveedores

La Empresa declara que conoce que el Banco ha establecido un Canal de Denuncias Externo para sus proveedores como mecanismo de comunicación para que tanto las empresas como sus trabajadores informen conductas que puedan implicar un incumplimiento legal o normativo por parte de algún funcionario o área del Banco.



Se consideran dentro del concepto de “proveedores” a cualquier persona natural o jurídica que mantenga un contrato con el Banco, a sus empleados y a las empresas que estos contraten a su vez para proveer los productos o prestar los servicios al Banco (“subcontratistas”).

Los denunciantes deberán informar a través del Canal de Denuncias Externo cualquier conducta de que tengan conocimiento durante la ejecución del contrato.

Los proveedores se obligan a informar a sus empleados y a sus subcontratistas de la existencia de un Canal de Denuncias, así como a instruir a sus subcontratistas a que informen de ello a sus empleados.

Las denuncias deberán ser presentadas a través del sitio web del Banco en el apartado “Canal de Denuncias Externo”.

Las denuncias efectuadas deberán ser veraces y proporcionadas, no pudiendo ser utilizado este mecanismo con fines distintos de aquellos que persigan el cumplimiento de la normativa vigente.

La identidad del denunciante y el contenido de la denuncia será considerarán como información confidencial para el Banco y, por lo tanto, no será comunicada, en ningún caso, al denunciado.

Sin perjuicio de lo anterior, la información antes indicada podrá ser entregada al Ministerio Público o a los Tribunales de Justicia, en la medida que fuera requerida por tales autoridades, o debido al cumplimiento de la obligación de denunciar un delito establecida para los funcionarios del Banco en el Código Penal.

VIGÉSIMO SEXTO : Modificación de Condiciones

Las partes acuerdan que toda intención de modificación a la prestación del Servicio y a los términos señalados en las Cláusulas del presente Contrato deberán comunicarse por escrito, todo esto, como requisito preliminar para convenir un eventual cambio de las condiciones pactadas en el presente Contrato.

VIGÉSIMO SÉPTIMO : Servicios Adicionales

Sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula anterior, el Banco podrá solicitar a la Empresa la realización servicios adicionales similares o complementarios a los contratados y que no se encuentren especificados en el Anexo N°1 del Contrato. Para tal efecto, el Banco remitirá a la Empresa por escrito una cotización sobre el tipo de servicio, el plazo en que deberá efectuarse y las condiciones del mismo.

La Empresa revisará la solicitud y, de resultar factible la realización de los servicios solicitados, presentará por escrito una oferta que contendrá el precio, los impuestos



correspondientes, materiales, tipo de trabajo, entregables y plazo para su ejecución. De no ser factible la realización de los servicios en los términos requeridos, la Empresa informará las condiciones en que podrá prestar el servicio solicitado, incluyendo la oferta correspondiente.

En caso de aceptar la oferta enviada por la Empresa, el Banco deberá comunicar expresamente su consentimiento por escrito o mediante correo electrónico. Alternativamente, podrá enviar una nueva solicitud a la Empresa, quien resolverá en los mismos términos señalados en el párrafo anterior.

Una vez que las partes han llegado a un acuerdo, estos servicios adicionales se formalizarán mediante la correspondiente Adenda al presente Contrato.

VIGÉSIMO OCTAVO : Evaluación de Proveedores

El Banco realizará la evaluación de la adquisición del Producto o la prestación del Servicio, una vez recibido conforme el Producto y/o Servicio y durante la vigencia del Contrato, cuando corresponda.

Los criterios de evaluación del desempeño de Proveedores serán los siguientes:

- a) **Calidad:** Se considera en este concepto si los servicios fueron prestados conforme a lo requerido en el Contrato o si los bienes fueron entregados cumpliendo las especificaciones técnicas. También se deberá considerar en este concepto si el Banco aplicó multas, realizó el cobro de garantías o el producto fue devuelto.
- b) **Plazo:** Se refiere a la oportunidad de entrega de los bienes o servicios contratados y si el Proveedor cumplió con las fechas y/o plazos pactados.
- c) **Cantidad:** Contempla si el Proveedor entregó la totalidad de los bienes adquiridos o prestó totalmente los servicios contratados.
- d) **Servicio:** Es el objeto del Contrato, el cual debe ser prestado por el proveedor, en tiempo, plazo, condiciones y calidad señalada en el mismo contrato.

La Evaluación de Desempeño se realizará sobre la base de una escala de 1 a 5:

| Nota | Descripción |
|------|---|
| 1 | Desempeño Deficiente / No cumple |
| 2 | Desempeño Regular / Cumple Parcialmente |
| 3 | Desempeño Suficiente / Cumple lo Esperado |
| 4 | Muy buen Desempeño / Cumplimiento |



El Banco comunicará al Proveedor el resultado de la Evaluación de Desempeño en caso de que la calificación sea menor a 3.

Respecto de los Proveedores que sean calificados con nota inferior a 3, el Banco podrá aplicar las siguientes sanciones:

- a) Amonestación
- b) Suspensión temporal de participar en Procesos de Compra del Banco
- c) Suspensión definitiva de participar en Procesos de Compra del Banco

El Proveedor afectado podrá efectuar sus descargos a las sanciones aplicadas en un plazo de 2 días hábiles, los cuales serán evaluados por el Banco en un plazo de 3 días hábiles, quien determinará en definitiva si corresponde mantener o modificar la sanción aplicada al Proveedor.

VIGÉSIMO NOVENO : Cambio de Estructura Societaria

Durante la vigencia del presente Contrato, la Empresa se obliga a informar al Banco, cualquier cambio en la estructura societaria o de propiedad de la Empresa declarada en el Proceso de Licitación/Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

La Empresa deberá informar dicho cambio en un plazo no superior a los 30 días corridos siguientes a la fecha en que éste se haya formalizado, debiendo acreditarlo mediante la documentación legal correspondiente, actualizando la información utilizando para ello el formato de la declaración original.

TRIGÉSIMO : Legislación aplicable y domicilio

El presente contrato se rige íntegramente por las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos legales que se deriven del presente Contrato, las partes fijan su domicilio especial en la comuna de Santiago.

TRIGÉSIMO PRIMERO : Resolución de Conflictos

Cualquier dificultad que pudiera producirse entre las partes con motivo de la aplicación, interpretación, cumplimiento, incumplimiento, validez o resolución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la comuna de Santiago.



TRIGÉSIMO SEGUNDO : Representación

Las personerías de don [/doña] y de don [/doña] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas 15 de julio de 2020 y 7 de diciembre de 2021, otorgadas ante el Notario Público don Álvaro González Salinas, que las partes declaran conocer.

La personería de don [] para representar a la Empresa, consta en la escritura pública de fecha [] de [] de [], otorgada ante el Notario Público don [], que las partes declaran conocer.

TRIGÉSIMO TERCERO : Copias

El presente Contrato se firma en dos ejemplares del mismo tenor y forma, quedando uno en poder de cada parte.

[]
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

[]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

[]
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA



**ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

[Este Anexo corresponde a la descripción del Servicio, de acuerdo con las especificaciones técnicas detalladas en las Bases de Licitación respectivas, más las eventuales modificaciones y complementos que deriven del proceso de consultas y aclaraciones y de la oferta del proveedor adjudicado, en lo que sea aplicable.]

[REDACTED]
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

[REDACTED]
JEFE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

[REDACTED]
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

2

**ANEXO N° 2
DOCUMENTACIÓN EMPRESAS CONTRATISTAS**

**ANEXO 2.A
COMPROBANTE DE RECIBO
DEL REGLAMENTO ESPECIAL DE SEGURIDAD**

En representación de la Empresa Contratista, declaro haber recibido un ejemplar del Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas entregado por el Banco Central de Chile y manifiesto haber tomado conocimiento del alcance de sus disposiciones, aceptando lo señalado en dicho Reglamento, quedando obligada mi representada a cumplir las obligaciones que establece, como también a hacerlas cumplir por el personal dependiente de la empresa que represento.

| | |
|---|--|
| EMPRESA QUE RECIBE | |
| CARGO DE QUIEN RECIBE | |
| FECHA RECEPCION REGLAMENTO | |
| REGIÓN (ubicación del proyecto, servicio o faena) | |
| ENTREGADO POR | |
| CARGO | |



ANEXO 2.B
REQUISITOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA EMPRESAS
CONTRATISTAS

1. ANTECEDENTES GENERALES

| | |
|--------------------------|--|
| Razón Social | |
| Dirección | |
| Comuna | |
| Correo electrónico | |
| Teléfono | |
| Representante Legal | |
| Actividad Económica | |
| Rut | |
| Nº total de trabajadores | |

| | |
|--|--|
| Organismo al cual se encuentra adherido por concepto Ley N° 16.744 | |
|--|--|

2. REQUISITOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

La Empresa Contratista deberá entregar al Banco:

- 2.1. Fotocopia de última cotización por concepto de seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedad Profesional del Organismo Administrador al cual se encuentra adherido o del Instituto de Normalización Previsional.
- 2.2. Certificado de Estadística de Accidentes (Tasa de Accidentalidad y de Siniestralidad por Incapacidades Temporales de los últimos 24 meses). La Empresa Contratista deberá solicitar Certificado de Accidentalidad al Organismo Administrador de la Ley N° 16.744 donde se encuentre adherido.
- 2.3. Si cuenta con más de 100 trabajadores, deberá señalar el nombre del Experto Asesor en Prevención de Riesgos y N° de Registro.
- 2.4. Si cuenta con más de 25 trabajadores deberán contar con un Comité Paritario de Higiene y Seguridad señalando el nombre del Presidente y Secretario.

Lo anterior, se complementará con la documentación que deberá proporcionar la empresa contratista o subcontratista en la plataforma web “Portal Contratistas” disponible por el Banco para la Gestión del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad de Trabajadores.



ANEXO 2.C
REGISTRO DE ANTECEDENTES QUE SE DEBEN PRESENTAR ANTES Y
DURANTE LAS FAENAS, OBRAS O SERVICIOS

El Banco Central de Chile para efectos de planificar y dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo deberá mantener en la faena, obra o servicios y por el tiempo que ésta se extienda, un Registro Actualizado de Antecedentes, en papel y/o soporte digital, el que deberá contener a lo menos los siguientes antecedentes de las Empresa Contratistas y sus subcontratistas:

- a) Razón Social de la Empresa y RUT.
- b) Organismo Administrador de la Ley N° 16.744 y dirección de los Centros de Atención al que deberá ser trasladado el trabajador en caso de accidente.
- c) Dirección de Organismo Administrador, al cual debe dirigirse en caso de accidente.
- d) Nombre de la obra o denominación de los trabajos y nombre del encargado de los trabajos o tareas, cuando corresponda;
- e) Número de trabajadores, y fecha estimada de inicio y de término de cada uno de los trabajos o tareas específicas que ejecutará la empresa.
- f) Listado del personal en orden alfabético (nombre completo, cédula de identidad, cargo), cualquier cambio en la nómina del personal deberá ser comunicado a la Gerencia de Seguridad del Banco Central de Chile.
- g) Cronograma de las actividades o trabajos a ejecutar, indicando el nombre o razón social de la empresa subcontratista;
- h) Copia del contrato que mantiene con el Banco Central de Chile, como asimismo, copia de los contratos que mantiene con las subcontratistas,
- i) Historial mensual de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la faena,
- j) Informes de las evaluaciones de los riesgos que podrían afectar a los trabajadores en la obra, faena o servicios;
- k) Registro de visitas y medidas prescritas por los organismos administradores de la Ley N° 16.744; y copias de informes o actas de Inspecciones de entidades fiscalizadoras, cuando se hayan elaborado.
- l) Registro de Capacitación de todos los trabajadores y de sus Subcontratos.
- m) Registro del equipamiento, herramientas y elementos de protección personal usados para sus servicios.

El Banco Central de Chile podrá solicitar, además, información de la accidentabilidad y siniestralidad laboral a las Empresas contratistas y a sus subcontratistas.



ANEXO N°2.D CERTIFICACIÓN DE CONTRATISTAS

1. INSTRUCTIVO DE LA DOCUMENTACIÓN A CERTIFICAR

La Empresa Contratista deberá presentar en las oficinas de Serres Verificadora SpA (Empresa Certificadora) ubicada en Diagonal Cervantes N° 683, Oficina 207, Santiago o en la página web <http://clientes.serres.cl>, la documentación que se detalla más adelante, debiendo cumplir en forma rigurosa con la completitud de los requisitos, su periodicidad y los formatos establecidos por la Empresa Certificadora, a fin de evitar retrasos en la emisión del certificado correspondiente.

El plazo para entregar la documentación será **hasta el día 15 del mes** siguiente a la prestación del servicio. En caso de que el día 15 sea sábado, domingo o festivo, la documentación deberá ser remitida el día hábil anterior a dicha fecha.

Además, con la entrega de la documentación mensual, deberá enviar todas las declaraciones juradas requeridas, en el formato establecido por la Empresa Certificadora, firmadas por el representante legal o por una persona debidamente autorizada.

Asimismo, deberá entregar la documentación de carácter no periódico en forma previa a su fecha de vencimiento o, en caso de actualización o modificación de esta, según corresponda.

2.- REVISION DE LA DOCUMENTACIÓN

Corresponde a la comprobación efectiva por parte de la Empresa Certificadora, respecto de que los documentos laborales y previsionales se encuentren cuadrados y pagados por la Empresa Contratista. Al finalizar este proceso, se emitirá el Certificado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales.

3.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

| Documento | periodicidad | Formato |
|---|---------------------|--------------------------|
| Nómina de Trabajadores | Mensual | Planilla Previred, Excel |
| Libro de remuneraciones (5 o más trabajadores a certificar) | Mensual | Pdf |
| Liquidaciones de sueldo | Mensual | Pdf |



| | | |
|--|--------------------|-----|
| Finiquitos ratificados ante Ministro de Fe | Cuando corresponda | Pdf |
| Contratos de trabajo (trabajadores nuevos) | Cuando corresponda | Pdf |

Serres Verificadora SpA se reserva el derecho de solicitar cualquier información adicional en relación con la documentación solicitada.

4.- EMPRESAS SUBCONTRATISTAS

En los casos en que la Empresa Contratista se encuentre autorizada por el Banco para subcontratar a terceros trabajos o prestaciones de servicios, deberá comunicar por escrito a la Empresa Certificadora nombres y apellidos de la persona natural o identificación de la persona jurídica que oficiará como subcontratista. La Empresa Contratista deberá recabar y adjuntar la documentación requerida a dicho subcontratista, haciéndose responsable de la misma.

[]
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

[]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

