

BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N°90003586

SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES

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

NOVIEMBRE DE 2022

27

BASES ADMINISTRATIVAS

1. Introducción

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar los servicios de una Agencia de Viajes, para que ésta le preste los servicios que el Banco le requiera en materia de reserva y compra de pasajes aéreos y otros relacionados, tales como reserva de hoteles, arriendo de vehículos y compra de seguros de asistencia en viaje, ya sea para sus trabajadores que viajen al extranjero o dentro del territorio nacional en comisión de servicio, investigación, por capacitación o para viajes de otras personas invitadas por el Banco dentro o fuera del país.

En adelante los productos y/o 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” o la “Agencia”; 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 prestación de los 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.

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 a los correos electrónicos ckrebs@bcentral.cl con copia a licitaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este proceso de Licitación, Razón Social, RUT y domicilio del Proveedor, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto y de su reemplazante, en caso de ausencia, feriado legal o indisponibilidad del primero.



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°90003586 AGENCIA DE VIAJES”.

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 y comercial, 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 90 días corridos.

La Oferta Económica debe considerar el total de lo requerido para la cabal provisión o prestación de los 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 Productos y/o 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 el suministro o prestación de los Productos y/o 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 \$2.000.000, incluido el impuesto correspondiente, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 60 días corridos al término de la vigencia anual 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.

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.

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



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 total de su Oferta Económica respecto de las demás Ofertas**, según lo siguiente:

POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA

0% - 5%	Entre un 0% y 5%: Oferta ubicada entre las más bajas, pero no necesariamente es la oferta más económica.
+5% - 10%	Más de un 5% y hasta un 10% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+10% - 20%	Más de un 10% y hasta un 20% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+20% - 30%	Más de un 20% y hasta un 30% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+30% - 50%	Más de un 30% y hasta un 50% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+50% - 75%	Más de un 50% y hasta 75% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+75% - 100%	Más de un 75% y hasta 100% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+100%	Más de un 100% mayor: Oferta ubicada 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.



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, 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-comercial de los Proveedores respecto de los antecedentes financieros solicitados.

En caso de 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 Evaluación Técnica

La Evaluación Técnica se llevará a cabo en dos instancias, teniendo como base, la documentación presentada por cada Proveedor. Primeramente, se evaluará el cumplimiento de la Agencia respecto de los Antecedentes que se le solicitan presentar en la Tabla N°1, evaluación que será realizada por el Encargado Técnico del Proceso de Compras.

Posteriormente, en una segunda instancia, los Oferentes calificados por el Encargado Técnico en la instancia anterior, deberán efectuar una Exposición que deberá ser realizada por los profesionales que serán designados por la Agencia como Ejecutivo de Cuentas y Agente de Viajes. Esta Exposición será evaluada por una Comisión Evaluadora designada para esta Licitación, la que estará conformada por:

- i. Jefe del Departamento Gestión de Contratos, Remuneraciones y Servicios.
- ii. 2 Profesionales del Dpto. Gestión de Contratos, Remuneraciones y Servicios



8.3.1 Primera instancia de Evaluación Técnica: Antecedentes

A continuación se incluye en la **Tabla N°1** el detalle de los factores que se evaluarán en esta primera instancia. Todas aquellas Agencias que hayan logrado una evaluación satisfactoria respecto de todos los requisitos señalados en esta Tabla, serán calificados como técnicamente aptos para pasar a la segunda instancia de evaluación técnica.

Requisito solicitado	¿Empresa Cumple con el Requisito? (Si /No)
a) La Agencia cuenta con una antigüedad en el mercado, según lo solicitado en el Anexo A numeral 5 letra a).	
b) La Agencia cumple con los requisitos solicitados en el Anexo A numeral 5 letra b), relativo a la Cartera de Clientes.	
c) El Agente de Viajes presentado por la Agencia cumple con los requisitos de experiencia, de acuerdo a lo solicitado en el Anexo A numeral 5 letra c).	
d) El Ejecutivo de Cuentas presentado por la Agencia cumple con los requisitos de experiencia, de acuerdo a lo solicitado en el Anexo A numeral 5 letra d).	
e) La Agencia cumple con describir el modelo de negocio y de atención de clientes, según lo solicitado en el Anexo A numeral 5 letra e).	
f) La Agencia cumple con presentar la nómina de acuerdos comerciales con que cuenta, según lo solicitado en el Anexo A numeral 5 letra f).	
g) La Agencia cumple con presentar el listado de las redes de hoteles en convenio, según lo solicitado en el Anexo A numeral 5 letra g).	
h) La Agencia cumple con presentar un Informe de Gestión, según lo solicitado en el Anexo A numeral 5 letra h).	
i) La Agencia cumple con presentar un Certificado que acredita que está afiliada a ACHET y a IATA, según lo solicitado en el Anexo A numeral 5 letra i).	
j) La Agencia cumple con presentar la Herramienta Informática que utiliza para efectuar reservas en línea (OBT), según lo solicitado en el Anexo A numeral 5 letra j).	
k) La Agencia presentó el Cuadro con el sistema de reservas (GDS) según lo solicitado en el Anexo A, numeral 5 letra k).	
l) La Agencia cumple con presentar la aplicación móvil, que se solicita en el Anexo A, numeral 5 letra l).	
m) La Agencia obtuvo en promedio en la evaluación del servicio de atención en condiciones normales y de emergencia, más de un 60% de los llamados efectuados,	



atendidos, según la Nota N°1 que se presenta al final de este Cuadro.	
n) La Agencia obtuvo en la Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Clientes, como mínimo una nota promedio igual o superior a 5, según la Nota N°2 que se presenta al final de este Cuadro.	

Nota N°1. Para los efectos de la evaluación que se indica en el factor señalado en la letra m) del cuadro anterior, el Encargado Técnico realizará un mínimo de 10 llamados telefónicos (en horario hábil e inhábil todos los días de la semana incluido sábado y domingo) al o los números informados por la Agencia de Viajes. Para lo anterior, registrará los resultados de los llamados efectuados, indicando SÍ o NO fue respondido el llamado, en un cuadro como el siguiente:

Horario	Hora en que se efectuó el llamado	Día 01	Día 02	Día 03	Día 04	Día 05	Día 06	Día 07
Normal								
Normal								
Normal								
Normal								
Normal								
Normal								
Normal								
Normal								
Normal								
Normal								
Emergencias								
Emergencias								
Emergencias								
Emergencias								
Emergencias								
Emergencias								
Emergencias								
Emergencias								
Emergencias								
Emergencias								

Nota N°2: El Encargado Técnico aplicará la siguiente encuesta a una muestra de 3 empresas de la nómina de clientes de referida por la Agencia a fin de lograr de parte de éstos, su apreciación respecto de la calidad del Servicio prestado por la Agencia. La calificación será de 1 a 7 y las variables a evaluar serán las que se indican en el cuadro que se incluye a continuación:



Respecto de la última vez que interactuó usted con la Agencia de Viajes:	Calificación (Nota 1 a 7), donde: 7 excelente 6 muy bueno 5 bueno 4 regular 3 malo 2 muy malo 1 pésimo
Tiempo de respuesta al requerimiento efectuado	
Exactitud de reportes de viajes	
Tiempo de entrega de la facturación y reportes	
Calidad en atención al cliente	
Resolución de problemas y servicio de emergencia	

Calificarán en esta primera instancia, y pasarán a la segunda instancia de Evaluación Técnica, todas aquellas Empresas que hayan cumplido satisfactoriamente con todos los requisitos solicitados en la Tabla N°1 anterior.

8.3.2 Segunda instancia de Evaluación Técnica: Exposición

Los oferentes calificados técnicamente en la instancia anterior deberán realizar una video exposición a la Comisión Evaluadora del Banco. Conforme a lo anterior, el Ejecutivo de Cuentas y el Agente de Viajes designados para prestar el servicio al Banco deberán efectuar en forma conjunta, una exposición sobre la propuesta de la Agencia, en la fecha que se señala en el Calendario de Actividades.

La exposición tendrá una duración máxima de 45 minutos por cada Oferente más 30 minutos que se destinarán para responder consultas de la Comisión Evaluadora.

Esta Exposición será evaluada por cada miembro de la Comisión Evaluadora considerando los factores que se señalan en la siguiente Tabla:

Evaluación Exposición Ejecutivo de Cuenta y Agente de Viajes	Calificación (Nota 1 a 7)
1) Consistencia y concordancia entre la propuesta técnica y la presentación.	
2) Dominio de los conceptos técnicos y del servicio involucrado por parte del Expositor.	
3) Dominio de los conceptos técnicos y del servicio involucrado por parte del Agente de Viajes.	



4) Claridad y consistencia de la exposición. Calidad de los contenidos.	
5) Respuestas satisfactorias a las preguntas formuladas.	

Finalmente, serán considerados como técnicamente elegibles y pasarán a la instancia de evaluación económica, todas aquellas Empresas que habiendo cumplido satisfactoriamente con todos los requisitos solicitados en la Tabla N°1 anterior, hayan obtenido una calificación promedio simple igual o superior a 5 en la segunda instancia de la Exposición.

El Encargado del Proceso de Compras recibirá del Encargado Técnico su evaluación técnica. De esta evaluación, obtendrán las Ofertas consideradas como “Técnicamente Elegibles”.

8.4 Evaluación Económica

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

- Sólo serán consideradas las Ofertas Económicas presentadas por los Proveedores considerados como Técnicamente Elegibles en la etapa de Evaluación Técnica.
- Se seleccionará al Proveedor que presente la Oferta Económica con el Valor Total Neto más bajo (Total C), utilizando para el cálculo, los siguientes supuestos:

Comisiones según Destino	(A) Comisión (USD)	(B) Cantidad de Pasajes	(C = A x B) Valor Total Neto (USD)
Regional		185	
Largo 1		145	
Largo 2		13	
Viajes Nacionales		140	
Total C (USD)			

Se entenderá por Destino a lo siguiente:

- Regional: Centro, Sudamérica y México.
- Largo 1: USA, Canadá y Europa.
- Largo 2: Oriente, Medio Oriente, Oceanía, África y Asia.



Durante la etapa de Evaluación Económica, el Banco se reserva el derecho de solicitar mayores antecedentes al Oferente cuya Oferta Económica o Re Oferta sea inferior en más de un 20% al promedio de todas las Ofertas Económicas o Re Ofertas recibidas. En este caso, el Banco podrá reevaluar la Oferta Técnica de dicho Oferente, y eventualmente declararla como Técnicamente No Elegible, cuando como resultado de la reevaluación, se concluya que su menor Precio Total deriva de algún incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de las Bases de Licitación.

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.

8.5 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 que cuente con el Ejecutivo de Cuentas con mayor cantidad de experiencia en el rubro. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que cuente con mayor cantidad de años en el mercado de las Agencias de Viaje.

8.6 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 Productos y/o 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 provisión de los Productos o 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. Objeto de los Servicios

El Banco requiere contratar los servicios de una Agencia de Viajes, para que ésta preste los servicios que el Banco le requiera en materia de reserva y compra de pasajes aéreos y otros relacionados, tales como reserva de hoteles, arriendo de vehículos y compra de seguros de asistencia en viaje, ya sea para sus trabajadores que viajen al extranjero o dentro del territorio nacional, en comisión de servicio, investigación, por capacitación o para viajes de otras personas invitadas por el Banco, dentro o fuera del país.

La Agencia debe considerar que el Banco cuenta con una Norma de Viajes la que regula y define las disposiciones aplicables a los viajes que realizan los funcionarios del Banco dentro y fuera del país, los cuales están asociados a funciones y actividades propias de la Institución.

2. Especificaciones de los Servicios

- a) El Banco solicitará a la Agencia la reserva y compra de pasajes para los viajes que realicen los trabajadores e invitados del Banco, tanto al extranjero como a nivel nacional.
- b) La Agencia deberá velar por los intereses del Banco en términos de proponer siempre al menos 2 alternativas de precios, itinerarios y líneas aéreas que cubren los trayectos y, cualquier otro costo asociado. La Agencia siempre debe considerar para efectos de los itinerarios propuestos, las rutas que resulten más lógicas desde origen a destino del viaje.
- c) El tiempo de respuesta de la Agencia para el envío de cotizaciones y emisiones no debe ser mayor a 2 horas.
- d) El Interlocutor del Banco informará por escrito su aprobación a la alternativa que en definitiva deberá emitir la Agencia, para cada viaje.
- e) En caso de haber cambio en las condiciones iniciales informadas por la Agencia para la reserva o compra de pasajes u otro servicio relacionado, ya sea por alza o rebaja de tarifa por parte del operador, la Agencia deberá solicitar al Interlocutor del Banco, su autorización previa para proceder al cambio y éste deberá responder por escrito a la Agencia. Sin esta respuesta escrita no se podrá implementar la modificación antes señalada.
- f) La Agencia será la encargada de informar y tramitar las visas requeridas para los lugares de destino y de comunicar el estado del trámite y de cualquier otra exigencia o requerimiento que sea necesario, con la debida anticipación.



- g) La Agencia deberá proporcionar al Banco, dentro de los primeros 15 días de cada mes, un Informe de Gestión, que contenga al menos la siguiente información respecto de los viajes realizados durante el mes anterior: cantidad de viajes realizados, identificación del pasajero (nombre, RUT), itinerario del viaje, línea aérea, número de boleto y clase en la que se realizó el viaje, costo del pasaje (desglosado en valor del ticket, impuestos, fee de la Agencia, IVA, etc), costo de seguro de viaje, motivo de viaje, anticipación de compra, cambios de viajes, medición de ahorros, medición CO2, anulaciones y seguimiento de devoluciones al Banco de boletos cancelados al igual que seguimiento de boletos no usados y cualquier otro antecedente que considere relevante destacar.
- h) La Agencia deberá proporcionar al Banco presentaciones trimestrales y anuales en el mes siguiente de cerrado el período respectivo, incluyendo los indicadores principales de comportamiento de viajes del Banco como viajes realizados por mes, viajes emitidos por mes, viajeros y destinos frecuentes, cantidad de viajes y gasto por línea aérea, cantidad de viajes y gasto por ruta, tarifas promedio por cabina, anticipación de compra, medición de ahorros, medición CO2, cambios de viajes, anulaciones y devoluciones al Banco, tiempos de respuesta por parte de la Agencia a las solicitudes del Banco, uso del servicio de emergencia, entre otros.
- i) La Agencia debe contar con un sistema computacional que cuente con una herramienta de perfiles para ingresar la información más relevante de los funcionarios del Banco para sus viajes. La creación, administración y actualización de los perfiles la debe gestionar directamente la Agencia de Viajes.
- j) La Agencia debe contar con una plataforma web y Herramientas de Reservas en Línea (OBT) para reservas de boletos aéreos y de hoteles, que permitan parametrizar la Norma de Viajes del Banco, los procesos de autorización internos, manejo de perfiles, incluir convenios con proveedores, creación y envío de reportes y gastos de viajes, entre otros.
- k) El Agente de Viajes asignado a los servicios del Banco, debe contar con medios que permitan la comunicación inmediata y fluida con el Banco a través de un número de teléfono y casilla de correo electrónico exclusiva para el Banco, información que deberá ser proporcionada al Banco al inicio del contrato.
- l) La Agencia de Viajes deberá contar con un Ejecutivo de Cuentas asignado al Banco, que posea amplia experiencia en el rubro y en la atención comercial y de negocios, para realizar reuniones mensuales con el Coordinador de Viajes del Banco y al que se pueda ubicar con facilidad, mediante teléfono móvil y correo electrónico, información que deberá ser proporcionada al Banco al inicio del contrato. En caso de reemplazo del Ejecutivo de Cuentas, éste debe cumplir a satisfacción de Banco, con la misma exigencia.



- m) La Agencia debe designar un Agente de Viajes con dedicación especial al Banco, profesional que deberá contar con una experiencia de a lo menos 5 años en el rubro y, en atención a empresas. En caso de reemplazo, este debe cumplir a satisfacción de Banco, con la misma exigencia.
- n) La Agencia deberá prestar sus servicios a los pasajeros para quienes el Banco adquiera pasajes, asistencia en viajes u otros servicios, las 24 horas del día y todos los días del año.
- o) La Agencia debe contar con un Servicio de Emergencia para atender y solucionar solicitudes de emergencia del Banco, al que se pueda contactar cualquiera de los viajeros y funcionarios del Banco dentro y fuera de Chile a través de correo electrónico, teléfono móvil y aplicación de teléfono de mensajería como WhatsApp.
- p) La Agencia debe contar con una plataforma de sistema que permita rastrear y localizar a los viajeros del Banco, para tomar medidas rápidas en caso de emergencias o eventualidades.
- q) La Agencia deberá tramitar la contratación individual de los seguros de asistencia para cada pasajero, según la cantidad de días del viaje, con la Compañía de Seguros que resulte la mejor opción entre dos o más cotizaciones, o bien con aquella que el Banco mantenga un acuerdo de Seguros de Asistencia en Viaje. La Agencia deberá facturar en conjunto con el pasaje solicitado, el costo del seguro involucrado, en cada ocasión.
- r) La Agencia deberá, en caso de cualquier siniestro cubierto por el seguro antes mencionado, efectuar toda la tramitación y otorgar toda la asistencia necesaria para conseguir el reembolso o pago correspondiente de parte de la Compañía de Seguros.
- s) El Banco se reserva el derecho, para que en cualquier momento y dando un aviso previo de al menos 30 días a la Agencia que se adjudique el presente Contrato, de cambiar o firmar un nuevo convenio con alguna otra Compañía de Seguros. En dicha circunstancia, la Agencia deberá continuar tramitando la contratación individual de seguros a solicitud del Banco por cada pasajero y cantidad de días indicados, según el producto que se acuerde con la nueva Compañía de Seguros.
- t) El Banco mantiene convenios con diversas líneas aéreas y la Agencia deberá ingresar en sus sistemas las características de dichos convenios para que éstos se apliquen automáticamente en la emisión de los boletos aéreos.
- u) Los descuentos, premios, devoluciones y cualquier otro emolumento que resulten aplicables debido a los convenios vigentes siempre serán a beneficio del Banco, por lo cual, solo deberán ser abonados a la cuenta institucional. Estará absolutamente prohibido a la Agencia, tramitar o coordinar cualquier tipo de premio, millaje, puntos,



dólares-premio, etc., para los pasajeros, cuando el viaje haya sido financiado por el Banco.

- v) El Banco podrá solicitar a la Agencia reservas de hoteles, trenes u otros servicios que sean necesarios para asegurar el éxito del viaje.
- w) Con respecto al proceso de facturación, el monto final de la factura debe ser coincidente con el valor de emisión de los pasajes, tanto en dólares como en pesos. El valor a cobrar por cada pasaje adquirido por la Agencia, debe ser el aprobado por el Interlocutor del Banco al confirmar la reserva, considerando el tipo de cambio vigente a la fecha de la emisión del pasaje.
- x) La Agencia deberá enviar al Banco una pre-factura semanal o quincenal con la información detallada (costo pasaje, fee y seguro de viajes) en dólares de los Estados Unidos de América y pesos chilenos para la revisión del Coordinador de Viajes y su posterior envío a la agencia del N° de Pedido de Compra y Código de Aprobación de Pago (MIGO) que deberá la Agencia indicar en la glosa de la factura. Se deben emitir facturas individuales por viaje en forma inmediata una vez se envíe la información indicada anteriormente.
- y) La Agencia debe contar con una aplicación móvil que permita interactuar directamente a los viajeros en relación con los detalles de su viaje, recibir alertas, etc.

3. Procedimiento para la compra de pasajes

El Banco posee una Norma de Viajes, la que se actualiza periódicamente, en la cual se especifica claramente las condiciones de la elección de los tipos de pasajes, tanto para vuelos nacionales como extranjeros. Dicha Norma se entregará a la Agencia que se adjudique el presente Contrato, y ella deberá regirse por los parámetros allí establecidos. La Agencia debe asegurar el cumplimiento de esta Norma.

Como información general, el procedimiento establecido por el Banco para la cotización de pasajes señala que esta actividad puede ser realizada en forma descentralizada por las distintas unidades organizativas o por los mismos pasajeros, sin embargo, sólo la Gerencia de Personas del Banco, a través de su Interlocutor Válido, será la unidad autorizada para solicitar la emisión de los pasajes a la Agencia.

4. Antecedentes referenciales

El Banco detalla a continuación, algunos antecedentes de comportamientos históricos de compra de pasajes aéreos, sólo en carácter referencial, pues no garantiza que éstos se mantengan en el tiempo, pudiendo ser estas cantidades, inferiores o superiores a las mencionadas a continuación:



4.1 Destinos

Los destinos de viaje, de los trabajadores del Banco durante el año 2018 y 2019, fueron los siguientes:

4.1.1 Totales Generales

Tipo de Viaje	AÑO		Valores	
	Cantidad	2018	2019	Suma de Total Pasaje \$
Desde Santiago: dentro y/o fuera de Chile	473	492.159.735	437	350.008.271
Hacia Santiago: dentro y/o fuera de Chile (Invitados)	102	118.671.449	125	163.560.742
Total general	575	610.831.184	562	513.569.013

4.1.2 Por Destino

Destino	AÑO		Valores	
	Cantidad	2018	2019	Suma de Total Pasaje \$
Nacional	149	19.464.958	171	19.560.063
Internacional	426	591.366.226	391	494.008.950
Total general	575	610.831.184	562	513.569.013

4.1.3 Por Continente (desde SCL: dentro y fuera de Chile)

Continente	2018		2019	
	Cantidad	Suma de Total Pasaje \$	Cantidad	Suma de Total Pasaje \$
África			1	964.047
América Central	8	4.793.688	9	5.743.796
América del Norte	99	109.350.992	94	129.123.886
América del Sur	187	40.606.967	209	36.108.000
Asia	16	89.706.811	13	29.660.303
Europa	160	240.159.228	109	145.887.379
Oceanía	3	7.542.049	2	2.520.860
Total general	473	492.159.735	437	350.008.271

4.1.4 Cantidad de Viajes por mes

Cantidad mes	AÑO	
	2018	2019
enero	30	40
febrero	12	13
marzo	41	34
abril	44	67
mayo	50	32
junio	74	70
julio	40	71
agosto	43	40
septiembre	77	73
octubre	83	65
noviembre	55	34
diciembre	26	23
Total general	575	562

4.1.5 Cantidad de Viajes según categoría de pasajes

Motivo Viaje	AÑO		Valores	
	2018		2019	
	Cantidad	Suma de Total Pasaje \$	Cantidad	Suma de Total Pasaje \$
Business	71	282.507.621	61	228.854.893
Económica	502	327.494.771	500	282.186.989
Premium Economy	2	828.792	1	2.527.131
Total general	575	610.831.184	562	513.569.013

4.2 Proyecciones

En relación con las proyecciones para el año 2023, considerar para los viajes en categoría Economy, entre un 80% y un 90% del valor promedio de viajes de los años 2018 y 2019, al tipo de cambio promedio de cada año del USD, y de 75 a 85% para los viajes en categoría Ejecutiva, proyectado por valor promedio del dólar que cada oferente estime. Ej. si el promedio Economy 2018 y 2019 alcanzó a USD700.000, y se estima que el tipo de cambio promedio 2023 será \$800, entonces el volumen de este ítem sería \$560 millones, y si es \$900 el volumen alcanzaría \$630 millones.

5. Antecedentes a presentar en la Oferta Técnica

La Empresa participante de este proceso de licitación deberá incluir en su Oferta Técnica la siguiente documentación:



- a) Antecedentes sobre permanencia en el mercado asociado al rubro de las Agencias de Viaje. Dicha experiencia o antigüedad deberá ser igual o superior a 8 años. Igual plazo aplicará a la sumatoria de los años, en el caso de que una Agencia provenga de la fusión o absorción con otra. Para efectos de validar este requisito, el Banco revisará la fecha de iniciación de actividades en el sitio del SII.
- b) Presentación de una nómina de clientes, la cual deberá contener una lista de mínimo 7 clientes, a los que preste servicios de similares características técnicas a los solicitados en el presente documento, para lo cual deberá presentar en su oferta un Listado de Empresas y contactos, pertenecientes a alguna de las siguientes categorías, en un cuadro como el que se señala a continuación:
- Grandes empresas (entendidas como tales, a aquellas que cuenten con más de 600 empleados).
 - Ministerios u otras Instituciones Públicas.
 - Instituciones Bancarias.

Empresa	Persona de Contacto	Correo Electrónico de la persona de contacto	Teléfono de la persona de contacto	Lapso de tiempo en el cual ha prestado servicios	Tipo de Servicio Prestado

(*) Especificar el tipo de servicio proporcionado: Nacional y Extranjero, solo uno de ellos, u otro.

- c) Presentación del Currículum del Agente de Viajes. Dicho profesional deberá contar con una experiencia demostrable ejerciendo labores de coordinación y asistencia en una Agencia de Viajes en la atención a clientes corporativos, por un mínimo de tiempo igual o superior a 5 años.
- d) Presentación del Currículum del Ejecutivo de Cuentas propuesto para atender al Banco. Dicho profesional deberá contar con una experiencia, igual o superior a 3 años desempeñándose en el rubro y en la atención comercial y de negocios a clientes corporativos atendidos por una Agencia de Viajes.
- e) Presentación de la descripción del modelo de negocio y atención de clientes aplicado por la Agencia, donde describa la forma en que aplicará éste para efectos del presente requerimiento, incluyendo la atención por parte de Agentes especializados, sistemas informáticos de soporte, etc.
- f) Presentación de la nómina de los acuerdos comerciales con que cuenta la Agencia con proveedores de servicios de viajes corporativos, en especial los referidos a líneas aéreas y compañías de seguros de asistencia en viaje.



- g) Presentación del Listado con las redes de hoteles con los cuales tiene convenio, tanto en Chile como en el Extranjero.
- h) Presentación del Modelo de Informe de Gestión propuesto, conforme a lo siguiente: La Agencia deberá proporcionar al Banco, dentro de los primeros 15 días de cada mes, un Informe de Gestión, que contenga al menos la siguiente información respecto de los viajes realizados durante el mes anterior: cantidad de viajes realizados, identificación del pasajero (nombre, RUT), itinerario del viaje, línea aérea, número de boleto y clase en la que se realizó el viaje, costo del pasaje (desglosado en valor del ticket, impuestos, fee de la Agencia, IVA, etc), costo de seguro de viaje, motivo de viaje, anticipación de compra, cambios de viajes, medición de ahorros, medición CO2, anulaciones y seguimiento de devoluciones al Banco de boletos cancelados al igual que seguimiento de boletos no usados y cualquier otro antecedente que considere relevante destacar.
- i) Presentación del Certificado Vigente que acredite que la Agencia está afiliada a ACHET (Asociación Chilena de Empresas de Turismo A.G.) y a IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo).
- j) Presentación de la Herramienta Informática utilizada por la Agencia, para efectuar la Reserva en Línea de boletos aéreos y hoteles (Online Booking Tool = OBT).
- k) Presentación del Cuadro con el Sistema de Reservas Aéreas y de Hoteles (GDS) que utiliza la Agencia para desempeñar sus funciones. Dicha información deberá ser completada en el cuadro adjunto:

SISTEMAS DE RESERVAS (GDS) (Indicar nombre de los sistemas)	
Aéreos	
Hoteles	
Arriendo de Autos	

- l) Presentación de la aplicación móvil con que cuenta la Agencia, para facilitar la interacción directa con los viajeros, a fin de mantenerlos informados respecto de los detalles de su viaje, envío de alertas, etc.



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]

Además del precio de los Servicios señalados precedentemente, el Banco pagará a la Agencia, el costo de los pasajes, los seguros y aquellos otros servicios que la Agencia haya comprado a requerimiento del Banco. Los pasajes y seguros serán pagados considerando el tipo de cambio vigente a la fecha de su emisión.

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.

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio en forma semanal, quincenal o mensual, y contra su Recepción Conforme de acuerdo a 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 del día de emisión del boleto correspondiente. Igual condición de pago rige para el resto de los Servicios.

Para facturar el 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 facturasbch@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 hiciera 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.

La Empresa deberá informar al Banco, en un plazo no superior a 30 días corridos siguientes a la fecha en que se haya formalizado, cualquier cambio en la cuenta bancaria declarada en el Proceso de Licitación referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Jefe del Departamento de Gestión de Contratos, Remuneraciones y Servicios del Banco, o su representante, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará en forma semanal, quincenal o mensual, una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato. Este requisito será necesario para proceder al o los pagos en los términos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

El Banco contará con 10 hábiles bancarios para emitir la constancia de Recepción Conforme a contar de la fecha de término de la prestación del Servicio.

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 N° 20.720.

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 la multa que se señala a continuación:

Incumplimiento	Multa o deducción a aplicar
Retraso en el tiempo de respuesta de la solicitud de emisiones que se señala en el Anexo A numeral 2, letra c).	US\$100 por cada hora de retraso en la entrega de las emisiones, hasta US\$300 por un día y, hasta US\$500 si pasa al día siguiente.
Incumplimiento de envío de las cotizaciones que se señala en el Anexo A numeral 2, letra c), en los términos señalados en la b) del mismo.	US\$100, por cada hora de retraso en la entrega de las cotizaciones en los términos definidos, hasta US\$300 por un día y, hasta US\$500 si pasa al día siguiente.
Retraso en la entrega del Informe de Gestión que se señala en el Anexo N°1 numeral 2, letra g).	US\$100, por cada día de retraso en la entrega del citado informe, contado a partir del séptimo día en que no se haya recibido por parte del Banco. A partir del día octavo hábil, el valor de la multa diaria se duplicará.

Para efectos del cálculo ante eventuales retrasos, se considerará la hora que conste en el correo electrónico que el Interlocutor del Banco envió con una solicitud a la Agencia (Ejecutivo de Cuentas o Agente de Viajes, y la hora que conste en el correo electrónico en el que la Agencia respondió dicha solicitud.

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, cuyo monto será descontado del próximo o de próximos pagos a efectuar a la Empresa, 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 de USD 500 por cada evento de retraso, 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 \$ 2.000.000, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de la vigencia anual del Contrato. 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.

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, imposiciones 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.

La Empresa deberá tener a todo su personal afiliado a una de las entidades señaladas en el artículo 8 de la ley N°16.744, sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales o las que actualmente cumplen sus funciones, y dar cabal cumplimiento a dicha ley y a su normativa reglamentaria.

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 o con personas que



presten servicios a ésta a cualquier otro título, 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 caso contrario, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato o retener cualquier pago que pueda adeudarle.

Por su parte, en el caso de tratarse de una demanda judicial, una vez notificada al Banco, la Empresa deberá hacerle entrega de una Boleta Bancaria de Garantía emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile, por el monto de la respectiva demanda, la que deberá mantenerse vigente hasta que la sentencia del juicio correspondiente quede firme y ejecutoriada. Si la Empresa no otorgare la mencionada garantía, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá hacer efectiva cualquier otra garantía que se encuentre en su poder o retener cualquier pago que pueda adeudarle. 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.

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

La Empresa declara tomar conocimiento del alcance de las disposiciones contenidas en las “Condiciones de Seguridad Física para Empresas Externas y su Personal” y asume la obligación de darles cumplimiento y hacerlas cumplir por el personal de su dependencia que asista a las dependencias del Banco con motivo de la prestación del Servicio. Dicho documento se encuentra disponible en el sitio web del Banco. En cualquier instancia, la Empresa podrá solicitar al Interlocutor Válido del Banco una copia del mismo.

UNDÉCIMO : Interlocutores

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Personas, 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 una Adenda para tal efecto.

DUODÉCIMO: 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.
- f) 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

DECIMO TERCERO: 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.



DÉCIMO CUARTO: 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.

DÉCIMO QUINTO: 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.

DÉCIMO SEXTO: 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.

DÉCIMO SÉPTIMO: 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.

DÉCIMO OCTAVO: 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.



DÉCIMO NOVENO: 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: 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 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 PRIMERO: 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 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 al 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, entre otros, 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.

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
5	Excelente Desempeño y 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[] y de don[] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas [] de [] de [], otorgada ante el Notario Público don [], 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 el correspondiente Anexo de las Bases de Licitación, 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.]

[
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

[
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

