

BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N°90003763

**SERVICIO DE DESARROLLO, SOPORTE Y MANTENCIÓN PLATAFORMA
SIETE**

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

MARZO 2023

SK

BASES ADMINISTRATIVAS

1. Introducción

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar los servicios de desarrollo, soporte y mantención para los productos del Sistema de Información Estadística Transversal Económico (SIETE).

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

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

Las presentes Bases de Licitación contienen las condiciones técnicas, administrativas, legales y económicas, bajo las cuales será contratada por el Banco la provisión de los 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 cguajard@bcentral.cl y licitaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este proceso de Licitación, y en el texto 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. Reunión Informativa

En la fecha señalada en el Calendario de Actividades se realizará una reunión informativa en modalidad telemática con los Proveedores que manifestaron interés en participar en este proceso de Licitación. En esta reunión, el Banco efectuará una exposición con los principales antecedentes sobre Servicios requeridos.

Para participar de la reunión, los Proveedores deberán entregar los datos de contacto de su representante (nombre, teléfono móvil y correo electrónico), antecedentes que se recibirán hasta las 14:00 horas del día anterior a la reunión.

4. 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°90003763”.

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.

5. 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.

5.1. Antecedentes Administrativos

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

5.1.1. 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).

5.1.2. 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.

5.1.3. Antecedentes financieros

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes financieros:

- a. Estados financieros clasificados para los años 2020 y 2021, 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.

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.

5.2. 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

5.3. Oferta Económica

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

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

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

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

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



6. Garantías

6.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto equivalente al 20% de valor total anual estimado del Contrato, incluido el impuesto correspondiente, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 30 días corridos al término del Contrato, obligándose el adjudicatario a prorrogarla, renovarla o reemplazarla, según sea el caso, en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes las obligaciones que se caucionan en dicho Contrato. Esta prórroga, renovación o reemplazo, deberá ser efectuada por el adjudicatario con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato en poder del Banco. El no cumplimiento oportuno de esta obligación facultará al Banco para hacer efectiva la garantía que se encuentre en su poder.

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

6.2. Tipos de Garantía

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

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

En caso que la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato tenga un valor superior



a \$20.000.000, el Proveedor solo podrá otorgar una garantía del tipo señalado en la letra a) de este numeral.

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

7. 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.

8. Re Oferta Económica

8.1. Presentación de Re Oferta Económica

Si el Banco lo determina conveniente, podrá solicitar a los Proveedores técnicamente elegibles, que hayan presentado una Oferta Económica válida, ingresar en el Portal



una segunda Oferta Económica en la fecha y plazo establecido en el Calendario de Actividades, y en los mismos términos y condiciones señalados en el numeral “Oferta Económica” de estas Bases.

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

8.2. 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

SR

incurrió en errores manifiestos, los que serán evaluados caso a caso por el Banco.

En caso que un proveedor técnicamente elegible no presente Re Oferta, se le considerará su oferta inicial.

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

9. Evaluación de Ofertas

9.1. 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.

9.2. Evaluación Financiera

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

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

9.3. Evaluación Técnica

La Evaluación Técnica será realizada por el Encargado Técnico del Proceso de Compras en base a la documentación presentada por cada Proveedor y se evaluará el cumplimiento de los factores que se detallan a continuación:

Ítem	Descripción	Cumple Si/no
a	Contar con a lo menos 3 años de experiencia en el desarrollo, mantención y soporte de sistemas informáticos, con al menos 3 clientes con contrato vigente; en caso de no contar con contratos vigentes, debe especificar los proyectos de desarrollo prestados durante los últimos 3 años	

SR

Ítem	Descripción	Cumple Si/no
b.1	Jefe de Proyecto: demostrar que es un trabajador de la Empresa a plazo indefinido, con a lo menos 2 años de permanencia en ésta; experiencia demostrable de a lo menos 3 años en materias de tecnologías y desarrollos informáticos, y servicios propios de la materia objeto de la presente licitación	
b.2	Consultor Senior: demostrar que es un trabajador de la Empresa a plazo indefinido, con a lo menos 2 años de permanencia en ésta; demostrar que posee experiencia de a lo menos 3 años en desarrollo con lenguaje de programación .NET y C#, Javascript, CSS, HTML, MVC; conocimiento en servicios Azure Cloud y despliegue de aplicaciones en infraestructura PaaS, en manejo de Bases de datos SQL y NoSQL (por ejemplo CosmoDB); experiencia en desarrollo y actualización de páginas web en distintos browsers (Safari, Explorer, Chrome, Firefox, entre otros) y sistemas operativos (IOS, Android, entre otros); en desarrollo de aplicativos móviles, soluciones de notificación a usuarios, mensajería automática o similar, entre otros	
b.3	Consultor Junior”: demostrar que posee experiencia de a lo menos 1 año en desarrollo con lenguaje de programación .NET y C#, Javascript, CSS, HTML, MVC; conocimiento en servicios Azure Cloud y despliegue de aplicaciones en infraestructura PaaS, en manejo de Bases de datos SQL y NoSQL (por ejemplo CosmoDB); experiencia en desarrollo y actualización de páginas web en distintos browsers (Safari, Explorer, Chrome, Firefox, entre otros) y sistemas operativos (IOS, Android, entre otros); en desarrollo de aplicativos móviles, soluciones de notificación a usuarios, mensajería automática o similar, entre otros.	
c	Cumplimiento de todos los requerimientos descritos en los numerales III y V del Anexo A	

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

9.4. 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.

SR

- b) Se seleccionará al Proveedor que presente la Oferta Económica con el Precio Total más bajo, entendiendo como Precio Total a la siguiente sumatoria de tarifas en un horizonte de 5 años:
- + Precio Servicio Soporte y Mantenimiento mensual * 60
 - + Tarifa hora Jefe de Proyecto * 300 * 5
 - + Tarifa hora Consultor Senior * 650 * 5
 - + Tarifa hora Consultor Junior * 650 * 5
- c) Para efectos de comparación, las Ofertas deberán ser convertidas a la misma unidad monetaria o de reajustabilidad. Para el caso de Ofertas presentadas en unidades monetarias o en moneda extranjera se considerarán los valores de las paridades de monedas establecidas en el sitio Web del Banco Central de Chile para el día fijado como plazo máximo de envío de las Ofertas.

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.

9.5. 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 posea una mayor cantidad de profesionales certificados. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que posea mayor experiencia en el servicio objeto de la presente licitación.

9.6. 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 el Jefe de Departamento de Servicios de Información Estadística, el Encargado Técnico y por el Jefe de Departamento de Adquisiciones.

10. 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).

11. 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.

12. Contrato

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

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

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

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

La no suscripción del Contrato o la no entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del



Contrato, dentro del plazo indicado, dará derecho al Banco para dejar sin efecto la adjudicación, sin derecho a reclamo, acción o indemnización alguna por parte del adjudicatario.

13. 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.

14. 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

I. INTRODUCCIÓN

En el marco del proceso habitual de innovación y mejoras de los productos del Sistema de Información Estadística Transversal Económico (SIETE), que el Banco utiliza para la difusión de estadísticas, se requiere contratar los servicios de desarrollo, soporte y mantenimiento para dicho sistema.

II. REQUISITOS PARA LA EMPRESA Y EL EQUIPO DE TRABAJO

Las Empresas interesadas en participar en este proceso deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) **Contar con a lo menos 3 años de experiencia** en el desarrollo, mantención y soporte de sistemas informáticos. Para tales efectos debe incluir en la Oferta Técnica, una nómina de a lo menos 3 clientes nacionales y los proyectos prestados, y demostrar que cuenta con contrato vigente en la materia objeto de esta licitación; en caso de no contar con contratos vigentes, debe especificar los proyectos de desarrollo prestados durante los últimos 3 años.
- b) **Contar con un equipo de trabajo de a lo menos 3 Profesionales**, y que cumplan con los siguientes requisitos:
 - **Profesional (1) “Jefe de Proyecto”**: demostrar que es un trabajador de la Empresa a plazo indefinido, con a lo menos 2 años de permanencia en ésta; experiencia demostrable de a lo menos 3 años en materias de tecnologías y desarrollos informáticos, y servicios propios de la materia objeto de la presente licitación; cumplir a la vez el rol de interlocutor válido ante el Contrato que las partes suscriban.
 - **Profesional (2) “Consultor Senior”**: demostrar que es un trabajador de la Empresa a plazo indefinido, con a lo menos 2 años de permanencia en ésta; demostrar que posee experiencia de a lo menos 3 años en desarrollo con lenguaje de programación .NET y C#, Javascript, CSS, HTML, MVC; conocimiento en servicios Azure Cloud y despliegue de aplicaciones en infraestructura PaaS, en manejo de Bases de datos SQL y NoSQL (por ejemplo CosmoDB); experiencia en desarrollo y actualización de páginas web en distintos browsers (Safari, Explorer, Chrome, Firefox, entre otros) y sistemas operativos (IOS, Android, entre otros); en desarrollo de aplicativos móviles, soluciones de notificación a usuarios, mensajería automática o similar, entre otros.

SK

- **Profesional (3) “Consultor Junior”:** demostrar que posee experiencia de a lo menos 1 año en desarrollo con lenguaje de programación .NET y C#, Javascript, CSS, HTML, MVC; conocimiento en servicios Azure Cloud y despliegue de aplicaciones en infraestructura PaaS, en manejo de Bases de datos SQL y NoSQL (por ejemplo CosmoDB); experiencia en desarrollo y actualización de páginas web en distintos browsers (Safari, Explorer, Chrome, Firefox, entre otros) y sistemas operativos (IOS, Android, entre otros); en desarrollo de aplicativos móviles, soluciones de notificación a usuarios, mensajería automática o similar, entre otros.

Para acreditar experiencia de los profesionales, la Empresa deberá presentar en la Oferta Técnica los currículos de cada profesional, y según corresponda demostrar su dominio avanzado en las especializaciones tecnológicas señaladas anteriormente, presentando certificaciones en las materias si las posee. Si durante la vigencia del contrato alguno de los profesionales certificados, incluido el interlocutor válido, deba ser reemplazado, la Empresa deberá presentar los currículos de los profesionales candidatos que asistirán al Banco en las materias de servicio de contrato, a fin de que sean revisados y aceptados por el Interlocutor Válido del Banco .

III. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Los productos SIETE están compuestos por la Base de Datos Estadísticos (BDE), BDE móvil, Set de Gráficos, Indicadores Diarios, Informativo Diario de Operaciones Financieras, Indicadores de Coyuntura Semanal, Autenticación Centralizada, y *Web Services*, descritos en la tabla de la sección IV letra a), los que se usan para difundir estadísticas macroeconómicas. Adicionalmente, se dispone de algunas aplicaciones Back Office para: administrar el proceso de difusión desde la carga y aprobación de los datos a la publicación; administrar cuadros y perfiles de seguridad de usuarios internos que cargan y aprueban los datos, editar contenidos y noticias presentado en algunas de los aplicativos antes mencionados, y para administrar usuarios externos (público en general) registrados en la aplicación de Autenticación Centralizada.

Los nuevos proyectos, en algunos casos, requieren integrarse con diversas plataformas y sistemas ya existentes en la organización, para lo cual es fundamental construir componentes de integración, que permitan una comunicación entre distintos sistemas. Todo nuevo desarrollo requiere definir planes de prueba de los entregables, que involucren actividades tanto para la Empresa como el Banco, además deben incluir el plan de puesta en producción. Se requiere además contar con un servicio de mantención y soporte, tanto para los nuevos desarrollos, como también para los actualmente existentes.



El Banco estima, para un año de ejercicio, un uso aproximado de 1600 horas en desarrollos. No obstante, el Banco no compromete este número de horas durante un año en ejercicio, pudiendo estas horas ser inferiores o superiores.

La propiedad del código fuente que resulte del desarrollo de los componentes que el Banco solicite a la Empresa, será de propiedad del Banco.

La Empresa debe traspasar el conocimiento al Banco de todos los desarrollos y mantenciones que realice.

IV. ENTORNO TECNOLÓGICO

- a) **Plataforma SIETE on-premise:** constituida como una plataforma de Arquitectura Orientada al Servicio (SOA); La capa de presentación (front-end) está desarrollada en framework .NET 4.7 o superior con C#. En esta capa se han desarrollado un conjunto de aplicaciones web que dependen de la capa aplicativa (back-end), a la que se conectan consumiendo los web services que la capa aplicativa expone como servicios; la capa aplicativa está desarrollada con Java JEE y se integra con el componente TIMEIQ y AccesPoint que provee la empresa FIS Capital Markets US LLC. Estos componentes permiten la conexión a las bases de datos FAME (a través del servicio mcadbs ejecutando en el servidor) y a la conexión con bases de datos Oracle, que contiene los metadatos de los distintos sistemas.

Las principales aplicaciones web de SIETE en Internet (capa de presentación) son:

Aplicación	Link	Descripción
Base de Datos SIETE	https://si3.bcentral.cl/Siete	Aplicativo web que permite la visualización de los datos estadísticos del Banco
BDE Móvil on-premise	https://si3.bcentral.cl/Bdemo vil/	Sistema web para dispositivos móviles que permite la visualización de un subconjunto de datos de la Base de Datos Estadística de Banco, por medio del uso de servicios web proporcionados por el Banco. Esta aplicación está disponible en Google Play y Apple Store y posee un sistema de notificaciones por medio de pushwoosh. La aplicación móvil despliega una URL con la aplicación BDE móvil, que actualmente tiene dos versiones: una desplegada on-premise y otra desplegada en Azure Cloud
BDE móvil Cloud	https://bdemovil.bcentral.cl	
Indicadores Diarios	https://si3.bcentral.cl/Indicadores oressiete/secure/Indicadores diarios.aspx	Aplicativo web que despliega los datos de los principales indicadores económicos diarios
Set de gráficos	https://si3.bcentral.cl/setgraf icos/	Aplicativo web que despliega un conjunto de

SK

		gráficos agrupados por contenidos, desarrollando la tecnología Highchart
Informativo diario	https://si3.bcentral.cl/Informativodiario/secure/main.aspx	Informe económico de las principales operaciones financieras nacionales.
Indicadores de Coyuntura Semanal	https://si3.bcentral.cl/webcoyunturasemanal/secure/main.aspx	Aplicativo web que despliega los datos semanales.
Siete Web Services	https://si3.bcentral.cl/SieteWS/SieteWS.asmx?wsdl https://si3.bcentral.cl/SieteRestWS/SieteRestWS.ashx	Aplicativo de Web Services para que instituciones y empresas puedan consumir indicadores económicos a través de un WS SOAP
Web Services FMI y OECD	https://si3.bcentral.cl/SieteSdmx/SieteSdmx.ashx https://si3.bcentral.cl/SieteSdmxOecdWS/SieteSdmxOecdWS.ashx	Web services que implementan NSDP Plus con FMI y comunicación con la OECD

Todas estas aplicaciones web desplegadas en infraestructura on-premise están instaladas en la DMZ del Banco accesible a usuarios Internet.

Adicionalmente, existen aplicaciones web en la red interna (capa de presentación en Intranet del Banco) que son: **(i)** Base de Datos SIETE; **(ii)** Backoffice SIETE, de acuerdo a las siguientes características:

- i. **Base de Datos SIETE:** aplicación web que permite la visualización de los datos estadísticos del Banco. Existe en Internet una aplicación que permite visualizar los datos públicos, y una aplicación en la red interna (Intranet del Banco) que contiene los datos públicos y adicionalmente datos internos al Banco.
 - ii. **Backoffice SIETE:** el proceso principal que implementa el BackOffice corresponde a la carga, aprobación y publicación de los datos de las series de tiempo que se actualizan en forma periódica en la Base de Datos Económica. Adicionalmente contiene los procesos para administración de usuarios, creación y modificación de series, administración de cuadros, administración de perfiles, e informes y auditorías del proceso de publicación.
- b) **Plataforma SIETE Cloud:** La plataforma SIETE está publicada en Azure sobre una infraestructura PaaS. La aplicación web “BDE móvil”, publicada en esta plataforma, considera un diseño en 3 capas, que corresponden a: un front-end, un back-end de servicios web publicados sobre un servicio Azure App, y una capa de datos en bases



de datos NoSQL (CosmoDB). El diseño sincroniza los datos automáticamente desde las bases de datos on-premise hacia la base de datos de Azure. La autenticación automática requiere de un proceso de sincronización que opera en la infraestructura on-premise que carga los datos a la nube autenticándose contra servicios web de carga publicados en el back-end de la solución en la nube. Un segundo mecanismo manual usado en contingencias permite actualizar los datos de la aplicación a través de la carga de archivos JSON. Estos archivos se generan en el Banco y se suben a un storage en Azure, donde un pipeline de Data Factory los lee y los carga en la base de datos Cosmo DB. Otro servicio utilizado en Azure es Key Vault utilizado para almacenar claves secretas.

- c) **Plataforma ETL:** la plataforma tecnológica que sustenta los procesos de extracción, transformación y carga (ETL) es la siguiente:
- i. **Ambiente Producción:** un servidor en Sitio de Procesamiento Principal (SPP), y un servidor en Sitio de Procesamiento Externo (SPE); donde reside Informática PowerCenter v10.4.0.; la Base de Datos utilizada es Oracle Database 19c Standard Edition 2.
 - ii. **Ambiente Pruebas:** un servidor para ETL Informática PowerCenter v10.4.0.; la Base de Datos utilizada es Oracle Database 19c Standard Edition 2.
 - iii. **Ambiente Desarrollo:** un servidor para ETL Informática PowerCenter v10.4.0; la Base de Datos utilizada es Oracle Database 19c Standard Edition 2.
- d) **Base de Datos:** se utilizan Bases de Datos Oracle y SQL Server.
- e) **Lenguaje de Programación:** ASP.Net y C#, .Net Framework 4.7 o superior.
- f) **Mecanismos de Autenticación:** se utiliza Active Directory de Microsoft, complementada en algunos procesos con autenticación robusta a través de RSA Ace/Server.
- g) **Sitios de Procesamiento y balanceo de carga:** se dispone de 2 sitios de procesamiento; (1) Sitio de Procesamiento Principal (SPP), y (2) Sitio de Procesamiento Externo (SPE), con redes independientes y almacenamiento de datos centralizados, y replicados entre ambos sitios. La carga hacia ambos sitios es balanceada en un balanceador de carga Netscaler, que además valida que los sitios estén disponibles para redirigir el tráfico correctamente. Si cualquiera de los dos sitios no está operativo, Netscaler se encarga de dirigir el tráfico al sitio alternativo. En caso de que ninguno de los dos sitios esté operando correctamente, el tráfico se

SPK

redirige a un servidor de “último recurso” que despliega contenido estático de las aplicaciones.

- h) **Almacenamiento Centralizado:** se dispone de un sitio de almacenamiento centralizado en el SPP y SPE; STORAGE marca Hitachi modelo VSP F700 en SAN.
- i) **Software de Escritorio:** se dispone de una plataforma Microsoft Win10 Enterprise, con MS Office 365 en español como software de escritorio.
- j) **Ambientes pre-productivos:** Tanto para ambientes on-premise como ambientes Cloud, el Banco cuenta con ambientes de desarrollo y de prueba para la publicación de soluciones tecnológicas. En el caso de ambientes on-premise, se asigna a la Empresa credenciales de acceso para conectarse a un ambiente de desarrollo del Banco. Los componentes que la Empresa requiera para su trabajo pueden ser instalados en dichos ambientes mientras estén dentro del estándar definido por la Gerencia de Tecnología del Banco. Para el caso de ambientes Cloud, el Banco dispone de un ambiente de desarrollo y un ambiente de pruebas. En el primero, la Empresa puede hacer despliegue de servicios en coordinación con el jefe de proyectos designado por el Banco.

V. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El Banco contratará a la Empresa (adjudicataria) para que realice los servicios de desarrollo y soporte, conforme a las siguientes descripciones y procedimientos:

A) **Requerimientos Técnicos Servicios de Desarrollo e Implementación:**

A.1. “Servicios de desarrollo e implementación”: incluye la provisión de los servicios de validación y completitud de requerimientos, diseño, construcción, plan de pruebas, implementación, configuración y puesta en marcha de componentes; actividades necesarias para instalar los componentes en el ambiente de desarrollo, ambiente de pruebas y procedimientos de puesta en producción; confección de toda la documentación solicitada por el Banco, requerida para el proyecto y posterior operación de los componentes en los ámbitos de negocios y técnicos, entre los que se considera: un manual de usuario relativo a la operación del sistema, un manual de diseño que contenga la arquitectura de la solución, un manual de configuración, modelo de base de datos, y modelos UML de clases y secuencia, y un manual de explotación orientado al área de operaciones de la Gerencia de Tecnología del Banco; capacitación funcional y técnica, coherentes a lo menos con los tópicos considerados en la documentación de los componentes; garantizar el uso de software licenciado con todos los derechos legales al proveer los Servicios al Banco.

SPK

La siguiente tabla resume los requerimientos obligatorios aplicables para todos los desarrollos que el Banco solicite:

Tabla: checklist requerimientos servicios de desarrollo:

Requerimiento	Nombre
(1)	Lenguajes de programación
(2)	Especificaciones de sizing y equipamiento
(3)	Desempeño
(4)	Seguridad
(5)	Diseño modular y reutilización
(6)	Metodología en el Desarrollo de los proyectos
(7)	Soporte y mantención software aplicativo
(8)	Garantía de los productos y servicios
(9)	Documentación de entrega de sistemas para producción
(10)	Perfil de los profesionales
(11)	Propiedad intelectual
(12)	Procedimiento de cotización para los servicios de desarrollo
(13)	Soluciones para la nube

Detalle de requerimientos servicios de desarrollo e implementación:

Requerimiento (1): realizar el desarrollo de componentes de capa de presentación ASP.net, y C# Javascript, CSS, HTML, MVC. También será necesario para desarrollos complementarios utilizando servicios Azure Cloud y despliegue de aplicaciones en infraestructura PaaS. Para las Bases de Datos SQL y NoSQL (por ejemplo CosmoDB); experiencia en desarrollo y actualización de páginas web en distintos browsers (Safari, Explorer, Chrome, Firefox, entre otros) y sistemas operativos (IOS, Android, entre otros); en desarrollo de aplicativos móviles, soluciones de notificación a usuarios, mensajería automática o similar, entre otros.

Requerimiento (2): la Empresa deberá especificar los requerimientos de equipamiento y licencias para el funcionamiento de cada componente que se cotice, en base a la información de volúmenes y cantidad de transacciones indicadas en cada solicitud de cotización, incluyendo todos los elementos necesarios para su funcionamiento, considerando los ambientes de producción, pruebas y desarrollo, de acuerdo a lo descrito en el número IV "Entorno Tecnológico" de este Anexo; la entrega de antecedentes debe además incluir una estimación del dimensionamiento de espacio requerido para cada componente a desarrollar, considerando las características del sistema de almacenamiento que dispone el Banco, descrito en el número IV "Entorno Tecnológico" de este Anexo.

SR

Requerimiento (3): cada solución debe permitir un buen desempeño de operación inicial y futura; la solución debe permitir que el tiempo de respuesta promedio para peticiones de usuario a las aplicaciones no excedan los 4 segundos.

Requerimiento (4): Las componentes de software de cada sistema, deberán ser diseñadas y construidas en línea con las directrices de Desarrollo Seguro establecidas por el Banco, dentro de las cuales se encuentran las de utilizar protocolos de red seguros para los datos en tránsito entre las diferentes capas de la aplicación y utilizar mecanismos de autenticación robustos, entre otras.

Las componentes de software deberán proveer mecanismos de seguridad para los esquemas de integración de aplicaciones basados en Servicios Web.

Se privilegiarán los mecanismos que garanticen la confidencialidad e integridad a través del uso de la TLS o WS-SEC.

Se deberá autenticar al usuario previo a la habilitación de funcionalidades. Para ello, el Banco utiliza solución de autenticación vía Active Directory y autenticación robusta a través de RSA.

La Empresa debe realizar antes del paso a producción de cada componente, una certificación de seguridad, que permita validar que el sistema cumple con los estándares y mejores prácticas de seguridad; la certificación de seguridad tendrá como alcance el software básico, aplicativo y en general todos los componentes que permitan la operación del Sistema. Posterior a esto, se considerará una certificación de seguridad realizada por el Banco para validar que se cumpla con los estándares de ciberseguridad. Esta certificación tendrá como alcance la revisión de vulnerabilidades a nivel del software básico, aplicativo y en general todos los componentes que permitan la operación segura del Sistema, de acuerdo con las pautas establecidas.

En caso de existir vulnerabilidades, La Empresa deberá realizar las actividades de corrección asociadas a sus desarrollos.

Requerimiento (5): El criterio de diseño de las componentes software deberá priorizar que todos sus elementos, que implementen funciones generales, consideren el uso de API's modulares, configurables y reutilizables.

El diseño del o los aplicativos, será visado por el área de arquitectura del Banco, previo a su construcción.



Requerimiento (6): debe incluir un cronograma de trabajo que detalle las actividades e hitos relevantes, indicando cada una de las etapas del proyecto, los recursos involucrados, tanto por parte de la Empresa, como también los que se requieran del Banco; asimismo debe incluir como mínimo las siguientes actividades dentro del plan de trabajo:

- a. Análisis detallado de requerimientos y “Storyboard”
- b. Confección documento de requerimientos
- c. Confección documento de diseño
- d. Aprobación, por parte del comité de arquitectura y seguridad, del diseño propuesto
- e. Construcción de la solución
- f. Documentación de plan de pruebas funcionales y de stress con resultados por parte del proveedor
- g. Instalación y configuración de los componentes desarrollados en ambientes del Banco
- h. Plan de pruebas funcionales y de estrés por parte del Banco
- i. Certificación de seguridad por parte del proveedor
- j. Puesta en producción
- k. Marcha blanca
- l. Pruebas de seguridad por parte del Banco
- m. Período de garantía
- n. Recepción final.

Otros aspectos relevantes del requerimiento (6)

- (a) El documento de requerimientos y “Storyboard” confeccionados por la Empresa debe contar con la aprobación del Banco para poder continuar con la siguiente etapa.
- (b) El diseño técnico de la solución confeccionado en base al análisis de requerimientos del punto anterior debe ser aprobado por el Banco a través del Comité de Arquitectura y Seguridad del Banco; la aprobación del diseño es un requisito necesario para continuar con las siguientes etapas.
- (c) Considerar la presencia on-site, cuando el Jefe de Proyecto por parte del Banco lo requiera.
- (d) Incluir la elaboración y entrega de documentación, previo al paso a producción, con el contenido que exige el Banco, de acuerdo con lo señalado en el Requerimiento (9) de este Anexo: "checklist para entrega de sistemas a producción".

SR

- (e) Incluir todas las actividades necesarias para dejar operativa cada componente en las plataformas tecnológicas del Banco, en los ambientes de desarrollo, pruebas y producción; para esto la Empresa deberá implementar un procedimiento de instalación que requiera mínima intervención humana. El procedimiento debe incluir controles, trazabilidad, versionamiento, validaciones y capacidad de rollback, que permita realizar las actividades necesarias para instalar, configurar y dejar operativa la solución en los ambientes de desarrollo; el Banco efectuará la instalación de la solución siguiendo el procedimiento provisto por la Empresa; en los ambientes de prueba y producción, el procedimiento debe detallar además todos los ámbitos técnicos de las componentes, que permitan al personal del Banco certificar que la solución operará correctamente en dichos ambientes.
- (f) Considerar todas las actividades necesarias para una correcta puesta en producción por parte del Banco, tales como: instalación, habilitación y configuración de monitoreo, ajustes de performance, validación de procedimientos de explotación, entre otros, dejando operativa la solución, la cual será aprobada por el Banco.
- (g) La Empresa debe considerar realizar pruebas de seguridad, funcionales, de estrés (performance) y pruebas unitarias por cada requerimiento y pruebas integradas con los sistemas con los cuales se completará cada componente (si corresponde). Este plan y sus resultados deberán contar con la aprobación del Jefe de Proyecto por parte del Banco. Además se debe considerar 2 ciclos de pruebas de usuarios por parte del Banco y sus correspondientes correcciones por parte de la Empresa, si las hubiere. Esto permitirá la verificación de cumplimiento por parte del Banco de todos los requerimientos funcionales y técnicos.
- (h) Incluir un período de marcha blanca de 2 meses de duración, posterior a la puesta en producción. Durante este período la Empresa debe brindar soporte con un profesional, que cuente con el conocimiento completo de las componentes, y efectúe ajustes en caso de ser necesarios, producto de una falla; no será necesaria la presencia permanente de personal de la Empresa en las instalaciones del Banco durante todo este periodo; el Banco tendrá la facultad de pedir cambio del profesional si no cumple este requisito y los tiempos perdidos en este período serán de cargo de la Empresa; al finalizar este periodo, y cumplida la funcionalidad y entrega de toda los requisitos solicitados, el Banco dará por iniciada la etapa de

SR

garantía descrita en el Requerimiento (8), en donde la Empresa deberá mantenerla a través del soporte, sin costo adicional.

- (i) las soluciones deben operar en los sitios SPP y SPE, físicamente distantes y pertenecientes a redes independientes; considerar la elaboración de un plan y procedimientos de contingencia de las componentes de acuerdo a lo que el Banco solicite, que contemplen la conmutación y retomo entre los sitios de procesamiento, garantizando la integridad y completitud de los datos en el menor tiempo posible, en los siguientes escenarios: inhabilitación del sitio operativo, falla de uno o más componentes de la solución, alternancia de sitios.
- (j) Recepción final del Banco: al término del período de garantía, el Banco dará la recepción final de la componente desarrollada y pasará a soporte de acuerdo a las horas mensuales contratadas a la Empresa.

Requerimiento (7): incluir el soporte y mantención para el conjunto del software aplicativo que se desarrolle, conforme a los requerimientos descritos en la letra B del numeral V del presente Anexo.

Requerimiento (8): considerar todas las garantías de los productos desarrollados en un plazo de 3 meses, contados desde la fecha en que el Banco comunique por escrito la recepción conforme de la “marcha blanca”; esta periodo de garantía debe ser sin costos adicionales para el Banco; la garantía será renovada sucesivamente por periodos iguales, en caso de fallas de la componente; durante el periodo de garantía la solución debe contar con el servicio de soporte descrito en la letra B del numeral V del presente Anexo.

Requerimiento (9): entregar la documentación que describa en detalle las fases de pruebas y paso a producción de un sistema desarrollado, la cual debe incluir a lo menos; (i) documentación software aplicativo, descripción general del sistema, software, versiones, release y plataforma, licencias. Para casos de ambientes de desarrollo propios de la Empresa, independientes de la infraestructura del Banco, esta debe contar con todas las licencias necesarias para implementar una solución, las que deben ser informadas, y en caso necesario, ser adquiridas por el Banco cuando la solución sea desplegada en los ambientes del Banco; (ii) resultado de pruebas de aceptación; (iii) procedimiento de instalación, desinstalación del software; (iv) procedimientos para restablecer una versión anterior; (v) procedimientos de operación; (vi) procedimientos para la administración de seguridad; (vii) procedimiento de administración de perfiles de usuarios; (viii)

SPK

procedimientos de monitoreo; **(ix)** procedimientos de contingencia; **(x)** manual de operación para usuarios finales.

Requerimiento (10): los servicios de desarrollo y puesta en producción que solicite el Banco deben ser ejecutados por un equipo de profesionales con a lo menos 3 años de experiencia demostrable en desarrollos Java script, C# .NET, CSS, Oracle, J2EE, HTML y MVC; con experiencia en desarrollo y actualización de páginas web en distintos browsers (Safari, Explorer, Chrome, Firefox, entre otros) y sistemas operativos (IOS, Android, entre otros); en desarrollo de aplicativos móviles, soluciones de notificación a usuarios, mensajería automática o similar; en conocimiento sobre servicios de Azure Cloud y despliegue de aplicaciones web sobre ellos, entre otros.

Requerimiento (11): todas las ideas, conceptos, know-how, métodos o metodologías, algoritmos, fórmulas y técnicas utilizadas en la prestación de los Servicios son de propiedad del Banco; la titularidad de todos los códigos fuentes, herramientas de desarrollo propio, derechos de autor, marcas, propiedad intelectual relacionados y otros derechos de propiedad desarrollados, modificados o mantenidos durante la prestación del Servicio, que hayan sido creadas por la Empresa para o en nombre del Banco, serán de exclusiva propiedad del Banco; la Empresa no podrá sub - licenciar ni otorgará a terceros el acceso a códigos fuentes, herramientas de desarrollo propio, derechos de autor, marcas, propiedad intelectual relacionados y otros derechos de propiedad que se hayan desarrollado como parte de los Servicios.

Requerimiento (12): el Banco entregará a la Empresa las especificaciones funcionales de cada requerimiento que se solicite como parte del contrato; el requerimiento se hará mediante un correo electrónico denominado "Solicitud de Cotización Desarrollo Componente" enviado por el Jefe Departamento de Información Estadística o quien él designe, el cual constituirá la solicitud formal mediante el cual el Banco pide a la Empresa que realice la cotización del servicio; cada cotización debe considerar la provisión de todos los servicios necesarios para la revisión detallada de requerimientos, análisis, diseño, construcción, pruebas, implantación y funcionamiento de los componentes a contratar al amparo del contrato que se suscriba; cuando el Banco presente su requerimiento de desarrollo, la Empresa debe realizar su cotización de acuerdo a las horas/hombre por tipo de profesionales, que considera serán necesarias para el desarrollo que el Banco solicite, las cuales serán multiplicadas por las tarifas unitarias definidas, obteniéndose así el valor total a cobrar por cada desarrollo, con su correspondiente puesta en producción. En la misma oferta, deberá indicar el plazo en el cual desarrollarán los servicios solicitados, en caso de existir horas acumuladas disponibles de servicios de soporte, se podrán descontar estas horas

SEK

de las horas cotizadas para el desarrollo, teniendo que ser acordado y formalizado en la aprobación de la cotización por parte del Banco. La Empresa de realizar entregas parciales y como producto terminado, del diseño, la programación y la documentación de un proyecto requerido y lo anterior será en función de una cotización a suma alzada, que se calculará en base a los precios unitarios ofrecidos por la Empresa precios de la Empresa.

Requerimiento (13): Para soluciones con despliegue en la nube, el diseño, los desarrollos y las actividades realizadas, deben considerar las mismas exigencias solicitadas para ambientes on-premise. Se debe tener especial cuidado en considerar y detallar aspectos relacionados con la alta disponibilidad, monitoreo de los servicios utilizados, generación de reportes automáticos con los costos operativos por servicio usado en la solución. Adicionalmente, cada nuevo proyecto debe considerar, en la etapa de diseño, una estimación de los costos que tendrá la solución en ambiente de test y productivo, dejando disponible para el Banco, los datos de los costos permanentes que tendrá la componente en régimen.

Requerimiento (14): Para la aplicación móvil “BDE móvil” que se publica en los stores Google Play y Apple Store, se requiere que la Empresa realice en forma periódica (cada 3 meses) una revisión del cumplimiento del código de la aplicación con las nuevas políticas para publicación en Google Play y Apple Store, si es que las hubiera. En caso de que la Empresa determine que se debe actualizar la aplicación BDE móvil para que cumpla con las nuevas políticas de los stores, proactivamente deberá elaborar un plan de mantención a la aplicación, que deberá hacer llegar al Banco para su aprobación, y en el cual detallará la propuesta técnica y económica de la mantención. El Banco determinará si la mantención se realizará o no, luego de un análisis a la propuesta enviada por la Empresa.

A.2. Procedimiento de solicitud de Servicios de Desarrollo:

- a) El Banco a través del Jefe Departamento Servicios de Información Estadística, o la persona que éste designe, enviará una solicitud de pedido de trabajo a la Empresa, mediante un documento denominado “Solicitud de Cotización de Desarrollo”, con el objeto de iniciar cada proyecto.
- b) El Banco entregará a la Empresa los requerimientos técnicos del trabajo a desarrollar.
- c) La Empresa tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles para la entrega de la propuesta final, ya consensuada y acordada entre los interlocutores válidos del Banco y de la Empresa. La propuesta final, debe contener el plan de trabajo y su cotización con las horas hombres del o los profesionales, que se van a utilizar para la entrega del producto.



- d) La propuesta final, debe ser aprobada por el Banco, mediante un correo por parte del Jefe Departamento Servicios de Información Estadística, o la persona que éste designe, al Interlocutor Válido de la Empresa.
- e) El plan de trabajo deberá contener al menos las siguientes actividades e hitos: i) requerimientos, ii) Diseño de solución, iii) Construcción y pruebas del proveedor, iv) Pruebas de usuario ciclo 1, v) correcciones, vi) Pruebas usuarios ciclo 2 y correcciones, vii) Paso a producción y marcha blanca de 2 meses, viii) garantía de 3 meses. Asimismo, la Empresa deberá incluir el detalle de las actividades a desarrollar.
- f) Garantía debe considerar un periodo de 3 meses de garantía por cada producto desarrollado, a continuación de la marcha blanca, sin costo adicional para el Banco. La garantía será renovada sucesivamente por períodos iguales al original, en caso de fallas de la componente. Durante la garantía, el proveedor deberá disponer de los mecanismos de soporte especificados en este Anexo
- g) La Empresa deberá entregar a profesionales del Banco, la transferencia de conocimiento y know-how de todos los aspectos involucrados en estos servicios. Esta transferencia de conocimiento incluye también la entrega de los manuales y documentación correspondientes. A su vez deberá la documentación estándar en desarrollo de proyectos en que se incluye el Manual de Usuario relativo a la operación y Manual de Configuración que contenga la arquitectura de la solución
- h) La Empresa deberá garantizar el uso de software licenciado con todos los derechos legales al proveer los Servicios al Banco.

A.3. Precio y la forma de pago de los Servicios de Desarrollo e Implementación

El Banco pagará a la Empresa cada servicio de Desarrollo e Implementación que se realice, en cinco cuotas, de acuerdo al cumplimiento de 5 hitos, según se detalla en la Cláusula Quinta del contrato.

B) Servicios de Soporte y Mantenimiento post-implementación

Se entenderá por soporte, a la atención de incidentes que impida el normal funcionamiento de la plataforma que actualmente dispone el Banco, que son detalladas en la letra a) y b) del número IV de este Anexo, y para el total de las componentes construidas por la Empresa adjudicataria. Asimismo, se entenderá como la provisión de servicios para la solución de problemas menores asociados a acciones correctivas o preventivas de la plataforma;

El soporte considera 20 horas mensuales base, acumulables mes a mes, con un máximo de 3 meses de acumulación, al término de los cuales las horas no utilizadas, se considerarán ejecutadas por parte de la Empresa y serán pagadas por el Banco. Por otro lado, el Banco informará trimestralmente el calendario de

SR

procesos críticos vinculados con la plataforma, a fin de que la Empresa esté alerta durante estos períodos. Una vez consumidas esas horas, las horas adicionales serán pagadas de acuerdo a las tarifas unitarias definidas. En caso de existir horas acumuladas y el Banco solicite un servicio de desarrollo, el Banco podrá solicitar descontar las horas disponibles de la cotización de desarrollo.

Detalle de los requerimientos de Soporte y Mantención:

- i. Mantención correctiva o preventiva de la plataforma:** deberá considerar un especialista que apoyará al Banco para determinar y aislar las fallas que afecten el funcionamiento de plataforma SIETE y las componentes desarrolladas que se ejecutan en ella, cuando éstos no operen conforme a las especificaciones definidas. Asimismo deberá formular el procedimiento a seguir para reportar las fallas, realizar el diagnóstico e implementar la solución.
Para mantenciones o requerimientos menores, la Empresa deberá abordarlos sobre desarrollos ya realizados, que, por su envergadura, no ameriten realizar una solicitud de cotización independiente. Caerán bajo esta categoría, cambios de gráfica, cambios de textos o cualquier intervención menor que pueda ser cubierta con las horas mensuales disponibles para Soporte. Adicionalmente, previo acuerdo entre las partes, el Banco podría solicitar a la Empresa abordar requerimientos menores para componentes software ya existentes.
- ii. Nuevos desarrollos fuera de garantía:** los nuevos desarrollos pasarán a formar parte de los servicios cubiertos por soporte y mantención.
- iii. Horarios: “horario hábil bancario”,** se entenderá de lunes a viernes, entre las 08:30 y 19:30 horas; **“horario extraordinario”,** se entenderá como todo horario adicional que se encuentre fuera del horario hábil bancario para realizar tareas de contingencia tales como apoyo en alternancia de servicios entre los sitios de procesamiento.
- iv. Modalidades de soporte:** vía teléfono y/o email y/o WhatsApp y/o a través de la página web de la Empresa, con lo cual deberá registrar el llamado, asignar un número de referencia e informar al Banco dentro de los siguientes 45 minutos.
- v. Niveles del servicio de soporte:** el profesional que preste soporte al Banco podrá solicitar información adicional en caso de ser requerido y debe ofrecer un mitigador o solución, de acuerdo a la criticidad y tiempos de respuesta que a continuación se detallan:



Tabla: Multas

Nivel Criticidad	Descripción	Tiempo de Respuesta (mitigador o solución)	Multas (sobre el precio mensual)
CRITICO	falla en el sistema que no permite realizar el proceso completo de negocio	2 horas	0 a 2 horas: 0% A partir de las 2 horas; 1% por cada hora adicional o fracción de atraso en la entrega de un mitigador.
MEDIO	falla del sistema que restringe realizar el proceso completo de negocio.	2 días	0 a 2 días: 0% A partir de los 2 días; 1% por cada dos días adicionales o fracción de atraso en la entrega de un mitigador.
BAJO	falla del sistema que tiene leve impacto sobre el proceso completo de negocio.	5 días	0 a 5 días: 0% A partir de los 5 días; 1% por cada dos días adicionales o fracción de atraso en la entrega de un mitigador.

C) Entregable Mensual del Servicio

La Empresa se obliga a presentar un “**informe mensual**”, el que **a lo menos debe contener la siguiente información:**

- ✓ horas disponibles.
- ✓ registro de llamados (fecha y hora).
- ✓ fallas presentadas.
- ✓ horas utilizadas durante el mes.

Se hace presente que la entrega de este informe y una vez aceptado por el Banco, será requisito para el pago mensual correspondiente.



**ANEXO B
MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR**

N° []

**CONTRATO
SERVICIO DE DESARROLLO, SOPORTE Y MANTENCIÓN PLATAFORMA
SIETE**

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

PRIMERO : Objeto del Contrato

El Banco contrata a la Empresa para realizar la prestación del Servicio de desarrollo, soporte, mantención y asesorías para los productos del Sistema de Información Estadística Transversal Económico (SIETE), cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N° 1 del presente Contrato, en adelante, también, el “Servicio”.

El Servicio se prestará de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en las Bases de Licitación N°90003763 de fecha [] de [] de 2023, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [] de [] de 2023 y aceptada por el Banco mediante carta N° [] de fecha [] de [] de 2023; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

SEGUNDO : Vigencia del Contrato

El presente Contrato tendrá una vigencia de un año, contado desde la fecha de suscripción. Al término de este período, se renovará automáticamente por otro período de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones, a menos que una de las partes comunique a la otra su intención de no renovarlo, aviso que debe ser enviado por escrito con a lo menos 60 días corridos de anticipación a la fecha de término del período de vigencia inicial, o de su prórroga, según corresponda.



TERCERO : Especificaciones Técnicas del Servicio

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

CUARTO : Precio del Servicio

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

[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]

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

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

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor de los Servicios de Desarrollo e Implementación en 5 hitos, y contra su Recepción Conforme de acuerdo a las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato, de acuerdo al siguiente detalle:

Actividades e Hitos	Porcentaje
<p>Hito 1: Aprobación del Banco del documento final de requerimientos y diseño propuesto (incluida aprobación del Comité de Arquitectura y Seguridad del Banco)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis detallado de requerimientos / StoryBoard. • Confección de documento de requerimientos final. • Confección documento de Diseño. 	10%
<p>Hito 2: Construcción y pruebas aprobadas por el Banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción del SW. • Construcción del plan de pruebas y revisión de Calidad. • Informe de Control de Calidad. • Evidencia de Pruebas Técnicas, funcionales, stress y performance. • Evidencia de pruebas de seguridad. 	45%

SK

Actividades e Hitos	Porcentaje
Hito 3: Pruebas integradas y de usuario aprobadas por el Banco. <ul style="list-style-type: none"> Ejecución de pruebas integradas, de carga y de stress. Ejecución de Certificación de Seguridad. Ejecución de pruebas de usuario. Correcciones y aprobación de las pruebas. 	25%
Hito 4: Certificación en producción por parte del Banco. <ul style="list-style-type: none"> Aprobación del Banco de la documentación que corresponda (Manual de Sistemas, Manual de Configuración, Manual de Explotación, TDRP). Puesta en producción de los componentes. 	10%
Hito 5: Recepción Conforme Final por parte del Banco. <ul style="list-style-type: none"> Marcha Blanca (2 meses) Período de Garantía (3 meses) Recepción final 	10%

El Banco pagará el valor de los Servicios de Soporte y Mantenimiento por mensualidades vencidas, 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 observado vigente a la fecha de emisión de la factura correspondiente. Igual conversión se realizará respecto de los precios o tarifas expresadas en Unidades de Fomento.

Para facturar 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 facturasbcch@bcentral.cl, indicando el "N° del Pedido de Compra" y el "Código de Aprobación de Pago" para proceder a cursar el pago correspondiente. Una vez aprobado el documento de cobro correspondiente por el Banco, será pagado dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su aprobación.

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



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 las multas que se señalan en el Anexo A, numeral V, letra B, literal v.

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 del 20% del precio o tarifa total bruta mensual del servicio de soporte y mantención que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

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

NOVENO : Garantía por fiel cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de \$ [REDACTED], monto equivalente al 20% del valor anual del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días



corridos a la fecha de término de la vigencia de la prestación del Servicio. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para “garantizar el fiel cumplimiento del Contrato”.

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

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

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

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

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

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



(IGR), pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

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

DÉCIMO : Personal

La Empresa ejecutará el Servicio a que se refiere el presente Contrato con trabajadores de su dependencia, por lo que será de su exclusivo cargo y responsabilidad el cumplimiento estricto de las leyes tributarias, laborales, previsionales y de seguridad social, especialmente en lo que se refiere al pago de las remuneraciones, gratificaciones, horas extraordinarias, 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 : Encargados Técnicos

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

Los nombres de los encargados técnicos 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 : Confidencialidad

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

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

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

Dicha obligación se extiende a su personal dependiente contratado bajo cualquier modalidad, incluido honorarios y a aquellas en calidad de servicios transitorios. Al efecto la Empresa se



obliga a poner en conocimiento de todos ellos de la existencia del deber de confidencialidad en los términos aquí señalados y velar por su cumplimiento ya sea mediante los correspondientes contratos o la suscripción de acuerdos de confidencialidad con aquellos, según corresponda.

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

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

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

Asimismo, se exceptúa de la obligación antes indicada, aquella “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible” que la Empresa deba divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente. En este caso, la Empresa deberá informar dicha circunstancia al Banco dentro del plazo de 24 horas siguiente a la notificación por la autoridad requirente, de modo que el Banco pueda intentar las acciones que estime procedentes para evitar su entrega o divulgación.

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

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

DECIMOTERCERO : 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.

DECIMOCUARTO : 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.

DECIMOQUINTO : 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.



DECIMOSEXTO : 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.

DECIMOSÉPTIMO : 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.



DECIMOCTAVO : 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.

DECIMONOVENO : 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 : Propiedad Intelectual e Industrial

La propiedad material e intelectual de todos los entregables correspondientes al Servicio pertenecerá exclusivamente al Banco.

De acuerdo con lo anterior, la Empresa reconoce que todos y cada uno de los Derechos Patrimoniales de Autor derivados del uso y explotación de los entregables por cualquier medio, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 17.336, sobre Propiedad Intelectual, le corresponden al Banco, única, exclusiva, indefinida y para todo el territorio de la República de Chile y para el extranjero en caso que le resulte aplicable, por lo que el Asesor renuncia a reclamar cualquier contraprestación adicional a la suma pagada por el Banco, estando de acuerdo igualmente en que el Banco podrá ceder los derechos sobre los entregables a favor de cualquier tercero, sin que para ello requiera de autorización alguna del Asesor de conformidad con los términos de la figura de colaboración remunerada de obra por encargo. Sin perjuicio de lo anterior, los Derechos Morales de Autor serán respetados en conformidad con la legislación vigente.

Asimismo, le pertenecerán al Banco todos los Derechos de Propiedad Industrial que deriven de la prestación del Servicio que la Empresa ejecutará para el Banco en virtud del presente Contrato, de conformidad a la Ley N° 19.039, de Propiedad Industrial.

La Empresa será la responsable de realizar los trámites correspondientes o requerir las autorizaciones de uso o cesiones de los Derechos de Propiedad Intelectual que correspondan a terceros y que sean necesarios para ejecutar el Servicio.

VIGÉSIMO PRIMERO : Licencias

La Empresa será responsable de los costos, tramitaciones ante terceros, autorizaciones y



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

VIGÉSIMO SEGUNDO : Responsabilidad de la Empresa

La Empresa responderá ante el Banco:

- a) Por cualquier clase de errores en la ejecución del presente Contrato. Para prevenir los errores, la Empresa deberá ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los Servicios, sea que los realice directamente o no, debiendo responder hasta por la culpa leve.
- b) Por cualquier perjuicio directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato. La Empresa se obliga a: i) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables; y ii) Indemnizar por los daños directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso.
- d) Aun cuando el perjuicio sufrido por el Banco sea detectado con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato dentro del plazo de 5 años.
- e) Por los daños y perjuicios directos, previstos o que se debieron haber previsto de acuerdo 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 denunciante 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 [/doña] y de don [/doña] 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.

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

[REDACTED]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

**REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA**

SR

**ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE DESARROLLO, SOPORTE Y MANTENCIÓN PLATAFORMA
SIETE**

[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.]

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

[REDACTED]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

**REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA**

