

BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N° 90005059

**SERVICIOS DE DESARROLLO Y SOPORTE DE SISTEMAS DE
COMPONENTES DE SOFTWARE**

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

JULIO 2023

SR

BASES ADMINISTRATIVAS

1. Introducción

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar los servicios para el Desarrollo, Control de Calidad, Ejecución de Pruebas Técnicas y apoyo en la puesta en producción de las Componentes de Software, necesarias para los distintos proyectos o mantenciones a sistemas informáticos que el Banco requiera y posteriormente el servicio de Soporte y Mantenimiento sobre las componentes desarrolladas por el proveedor y otras ya existentes.

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

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

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

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

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

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

Los Proveedores interesados en participar en este proceso de Licitación, comunicarán su interés aceptando el “Acuerdo de Participación” establecido en el Portal como prerequisite de participación, dentro del plazo indicado para estos efectos en el Calendario de Actividades. Aquellos Proveedores que no cuenten con una cuenta de acceso al Portal, deberán solicitar su creación al Encargado de Compras, Sra. Consuelo Astorga al correo electrónico castorga@bcentral.cl con copia a licitaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este proceso de Licitación, Razón Social, RUT y domicilio del Proveedor, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto y de su reemplazante, en caso de ausencia, feriado legal o indisponibilidad del primero.



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

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

2. Calendario de actividades

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

3. Consultas y aclaraciones

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

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

Las consultas de los Proveedores sólo deberán formularse por medio del sistema de mensajería que provee el Portal, haciendo referencia en el asunto a CONSULTAS - “LICITACIÓN N°90005059.

El Banco comunicará a través del sistema de mensajería del Portal y su publicación en el sitio web del Banco (www.bcentral.cl) 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 integrante de estas Bases de Licitación.

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

Las Ofertas Técnica y Económica deberán ser ingresadas en el Portal, hasta las **14:00** horas



de la fecha señalada para tal efecto en el Calendario de Actividades, en la forma señalada en el presente numeral. Para estos efectos, el Proveedor deberá iniciar el proceso de ingreso de la oferta con la debida antelación para completar lo requerido en el plazo señalado.

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

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

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

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

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

4.1. Antecedentes Administrativos

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

4.1.1. Formularios de Declaraciones

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

1. Estructura vigente de la Sociedad.
2. Declaración de Conflicto de Intereses.
3. Declaración de Confidencialidad.
4. Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo y Legal.
5. Declaración de No Registrar Saldos Insolutos de Remuneraciones ni Cotizaciones de Seguridad Social.
6. Declaración de no Estar condenado a la Prohibición de Celebrar Actos y Contratos con el Estado (solo personas jurídicas).



4.1.2. Antecedentes Legales

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes legales:

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

4.1.3. Antecedentes financieros

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes financieros:

- a. Estados financieros clasificados para los años 2022 y 2023, 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 podrá solicitar al Banco mantener la confidencialidad de los antecedentes financieros que presente en este Proceso de Compras.

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

En caso que luego del análisis financiero y comercial, se establezca que uno o más



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

4.2. Oferta Técnica

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

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

4.3. Oferta Económica

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

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

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

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

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

Se deja 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, documentación y ofertas de los Proveedores relativos a este Proceso de Compras, en los términos establecidos en esa legislación.

5. Garantías

5.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto de \$7.000.000, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 120 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.

5.2. 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.



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

6. Apertura de Ofertas

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Re Oferta Económica

7.1. Presentación de Re Oferta Económica

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



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

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

POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA

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

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

7.2. Apertura de Re Oferta Económica

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

El Encargado del Proceso de Compras comunicará a cada Proveedor Técnicamente elegible la información para ingresar a la sesión de Apertura, la que será en modalidad telemática (online).

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 el Oferente no presentara Re-Oferta, el Banco considerará la oferta inicialmente presentada.

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

8. Evaluación de Ofertas

8.1. Admisibilidad Requisitos Formales

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

8.2. Evaluación Financiera

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

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

8.3. Evaluación Técnica

8.3.1 La Evaluación Técnica se realizará por el Encargado Técnico del Proceso de Compras en base a la documentación presentada por cada Proveedor y se evaluarán los factores que se detallan a continuación:

| Factor | Cumple Si/No |
|---|--------------|
| 1. La propuesta cumple con el detalle y requisitos del equipo de trabajo que realizará los Desarrollos para el Banco, de acuerdo a lo especificado en Anexo A, punto 3.III “Requerimiento N° 8: Equipo de trabajo”. | |



| | |
|--|--|
| 2. La propuesta cumple con el detalle y requisitos de experiencia del equipo de trabajo que realizará los Desarrollos para el Banco, de acuerdo a lo especificado en Anexo A, punto 3.III “Requerimiento N° 9: Experiencia del Equipo de Trabajo”. | |
| 3. La Empresa cumple con la experiencia requerida, de acuerdo a lo especificado en Anexo A, punto 3.III “Requerimiento N° 10: Experiencia la Empresa”. | |
| 4. La propuesta cumple con el requisito sobre cantidad de colaboradores, por cada rol, de acuerdo a lo especificado en Anexo A, punto 3.III “Requerimiento N° 11: Colaboradores la Empresa”. | |

8.3.2 Cumplimiento de todos los requerimientos detallados en el Formulario de Declaración de cumplimiento técnico, administrativo y legal.

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

8.4. Evaluación Económica

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

- a) Sólo serán consideradas las Ofertas Económicas presentadas por los Proveedores considerados como Técnicamente Elegibles en la etapa de Evaluación Técnica.
- b) Se seleccionará al Proveedor que presente la Oferta Económica con el Precio Total más bajo, entendiéndose como Precio Total al determinándose la siguiente fórmula:

Precio Total =
 2.500 horas de Jefe de Proyecto, más
 17.500 horas Analista/Programador Senior, más
 3.500 horas Tester, más
 1.300 horas Diseñador de Páginas Web, más
 20 horas Jefe de Proyecto – Horario Extraordinario, más
 150 horas Analista/Programador Senior – Horario Extraordinario, más
 20 horas Tester – Horario Extraordinario, más
 10 horas Diseñador de Páginas Web – Horario Extraordinario, más
 60 meses de servicio mensual de soporte

NOTA: Esta estimación se realiza sólo para efectos de valorizar y comparar las



Ofertas Económicas recibidas y el Banco no compromete ni la contratación de dicha cantidad de horas, ni su proporción. Las horas definitivas a utilizar de cada perfil serán las cotizadas por la Empresa para cada Desarrollo y aceptadas por el Banco.

- 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 que presente la Oferta Económica o Re Oferta más económica. 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.

8.5. Resolución de empates

Si en el resultado de la Evaluación Final de las Ofertas Económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores, se adjudicará la Licitación al Proveedor que presente al equipo de trabajo con mayor experiencia en los servicios solicitados. 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 los servicios solicitados.

8.6. Informe Final

El resultado consolidado de las Evaluaciones Técnica y Económica, junto con la Propuesta de Adjudicación, constará en un único Informe Final, que será firmado por el Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas, el Encargado Técnico y por el Jefe de Departamento de Adquisiciones.

9. Adjudicación de la Licitación

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



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

10. Desistimiento

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

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

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

11. Contrato

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

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

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

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

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



12. Subcontratación

En este Proceso de Licitación, los Proveedores podrán, si ello es factible y técnicamente conveniente, subcontratar el cumplimiento de algunas de las obligaciones, siempre que se declare expresamente en la Oferta Técnica y sea aceptado por el Banco. En todo caso, los servicios subcontratados no podrán corresponder a servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que asume en virtud de esta contratación. Asimismo, por la tal subcontratación no cesa, en caso alguno, la responsabilidad de la Empresa por la administración, calidad, garantía de trabajos, materiales, elementos y componentes; el cumplimiento de plazos y de los pagos que como Contratista pueda adeudar a los Subcontratistas, así como de los impuestos de cualquier naturaleza que los pueda gravar, y del cumplimiento de las leyes en la forma que la Empresa está obligada con el Banco, en especial, y siempre que ello sea pertinente, de la legislación laboral.

13. Cesión

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

BANCO CENTRAL DE CHILE



ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Servicios a prestar

El presente numeral y siguientes establecen los requerimientos técnicos, de carácter genérico, para todos los Desarrollos de Componentes de software que requiera el Banco (en adelante también Desarrollos), del Contrato para el Servicio de Desarrollos y de Soporte que se suscribirán con el Proveedor. Los requerimientos de carácter más específico de cada Desarrollo, que el Banco vaya solicitando durante el periodo de vigencia del contrato, serán entregados a la Empresa mediante un documento escrito, denominado “Solicitud de Cotización Desarrollo Componente Software”, firmado por el Jefe Departamento de Desarrollo de Sistemas o quien lo subrogue, el cual constituirá el documento oficial mediante el cual el Banco solicitará a la Empresa que realice la cotización, para cada desarrollo en particular. En forma equivalente, las especificaciones de solicitud de Soporte, serán entregadas al Proveedor, por el interlocutor válido que el Banco designe para estos contratos.

Para los Desarrollos de Software, el Proveedor, deberá realizar su Cotización, de acuerdo al valor horas por tipo de profesional, que considere serán necesarias para el desarrollo que el Banco esté solicitando, las cuales serán multiplicadas por los valores unitarios definidos en el contrato, obteniéndose así el valor total para dicho Desarrollo. En la misma oferta deberá indicar el plazo en el cual desarrollarán los servicios solicitados, proponiendo un plan de actividades a realizar.

La Cotización será evaluada por el Banco en sus aspectos técnicos y económicos y eventualmente, solicitará ajustes a la Empresa antes de aceptarla, obteniéndose así la planificación y valorización final del Desarrollo a ejecutar.

1.1 Servicios de Desarrollo:

- La Empresa deberá prestar los servicios Desarrollo de Software, considerando las actividades de: validación y completitud de requerimientos, diseño, construcción, control de calidad, plan de pruebas, implementación, configuración y puesta en marcha de los proyectos o componentes de software solicitados por el Banco.
- La Empresa deberá proveer las actividades necesarias para instalar los componentes de software en el ambiente de desarrollo, en el ambiente de pruebas y los procedimientos para una correcta puesta en producción.
- La Empresa deberá realizar la confección de toda la documentación solicitada por el Banco, requerida para cada proyecto o componente de software, 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 Sistemas que contenga la arquitectura de la solución, Manual de Configuración que contenga la



información necesaria por parte de un administrador, información para una correcta alternancia de servicios entre distintos sitios de procesamiento y procedimientos de subida y bajada de los componentes. Además, deberá confeccionar un Manual de Explotación orientado al área de operaciones de la Gerencia de Tecnología del Banco.

- La Empresa deberá realizar una capacitación funcional y técnica de manera presencial, cuando el proyecto así lo amerite.
- La Empresa deberá considerar el apego a la Metodología de Desarrollo de proyectos de Software establecida por el Banco.
- La Empresa deberá entregar a sus colaboradores todas las herramientas necesarias para la normal ejecución de sus actividades (Notebook, SW de escritorio, herramientas de escritorio).
- Las herramientas necesarias para el desarrollo de los proyectos o componentes de SW que el Banco solicite, serán provistas por el Banco, en los ambientes de desarrollo, Pruebas y Producción, según corresponda.
- El Banco proveerá acceso al Proveedor, a los ambientes pre-productivos, a través de consolas habilitadas para estos efectos.

I. Servicios de Soporte:

- La Empresa deberá proveer los servicios de soporte, mantención y asesoría post-implementación de los componentes software desarrollados, considerando 20 horas mensuales. Una vez consumidas esas horas y previa solicitud expresa por parte del interlocutor válido del Banco, las horas adicionales podrán ser facturadas al valor hora de Soporte indicado en el Contrato. Adicionalmente, previo acuerdo entre las partes, el Banco podría solicitar soporte para componentes software ya existentes.
- Este servicio, tiene por objetivo, tener un soporte oportuno y expedito, de parte del Proveedor, cuando alguno de los sistemas o componentes falle en ambientes productivos, por lo que existirán SLA's.
- Las horas consideradas para este servicio, se pagarán en una sola cuota mensual, sean utilizadas o no.
- Las horas no utilizadas, se podrán acumular, hasta por un periodo de tres meses, pudiendo ser consumidas mientras estén vigentes.

No se considera como parte de este proceso de Licitación la adquisición del equipamiento, licencias de Sistema Operativo ni licencias de las herramientas a utilizar. Estos ítems serán provistos por el Banco en los ambientes de Desarrollo, Pruebas y Producción, según corresponda.



2. Descripción General del Entorno Tecnológico del Banco

El Banco posee diversa infraestructura tecnológica, orientada a dar un servicio de apoyo a las funciones que realizan las distintas áreas. Para ello, dispone de dos sitios de procesamiento. El Sitio de Procesamiento Principal (en adelante SPP) y Sitio de Procesamiento Externo (en adelante SPE), con redes independientes y almacenamiento de datos centralizados y replicados entre ambos sitios. Además posee infraestructura nube, en donde también se desarrollan y operan algunas de las soluciones tecnológicas.

A continuación, se detallan aquellas más relevantes:

I. Plataforma de Software de Desarrollo:

- **Integración:** El Banco realiza las integraciones de componentes tecnológicas con las siguientes herramientas:

IBM App Connect: Plataforma de integración de soluciones a través de un BUS de aplicaciones.

IBM MQ: Plataforma de mensajería.

- **ETL (Informatica Power Center):** Plataforma de integración de datos para proyectos de Business Intelligence y Data Warehousing
- **Bases de Datos:** SQLServer y Oracle.
- **Desarrollo de aplicaciones:** El Banco dispone de sistemas desarrollados en tecnologías Java (Weblogic, Jboss EAP), Asp.Net y Visual Basic.Net.
- **Adicionalmente se utilizan plataformas como:** SAS Enterprise Guide, SAS Enterprise Miner, SAS Visual Analytics, además de Shell, Javascript, XML, HTML, CSS y similares estándares de desarrollo sobre la industria, Azure Functions, Azure Logical Apps.

II. Mecanismos de Autenticación:

- Para las aplicaciones que lo requieran, el Banco dispone de Active Directory de Microsoft y RSA Ace/Server.

III. Almacenamiento Centralizado:

- El Banco dispone de almacenamiento centralizado en cada uno de sus sitios.



IV. Servidor de Aplicaciones:

El Banco dispone de servidores de aplicaciones Oracle Weblogic Server (WL) y Red Hat JBoss Enterprise Application Platform (EAP), Red Hat JBoss Core Services (JCS), Red Hat JBoss Web Server (JWS), Internet Information Server (IIS) como contenedores de las aplicaciones, tanto para sus capas de negocios como para sus capas de presentación.

V. Software de escritorio:

El Banco dispone de una plataforma Microsoft Windows, MS Office, con servidores de correo Exchange.

VI. Herramientas DevOps:

El Banco dispone de herramientas CI/CD para el traspaso de los componentes implementados entre los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas, producción), dentro de las que se encuentran Jenkins, SVN, Sonarqube, Nexus y Azure DevOps

3. Especificación de requerimientos para el Desarrollo de Software

I. Requerimientos Generales

Requerimiento N° 1: Especificaciones de plataforma

Requisitos: La Empresa deberá realizar los desarrollos e implementación, ya sea on-premise o en la nube, utilizando, principalmente, las herramientas:

- Java (WL, EAP, JCS, JWS)
- IIS (.NET 7 y versiones anteriores)
- Visual Basic.Net
- IBM App Connect Enterprise.
- IBM MQ
- Base de datos: Oracle, Sqlserver.
- ETL: Informatica Power Center

Estas herramientas deberán utilizarse con las versiones que el Banco tenga disponibles para cada una de ellas.



Adicionalmente, la Empresa, deberá estar disponible, en la eventualidad de que el Banco lo requiera, para hacer todos los esfuerzos por buscar y proveer recursos especialistas para el desarrollo en las siguientes herramientas:

- SharePoint
- Liferay
- SAS Enterprise Guide
- SAS Enterprise Miner
- SAS Visual Analytics
- Bases de datos no estructuradas

La Empresa deberá administrar los proyectos y hacer las entregas, utilizando las herramientas que el Banco posee y utiliza como parte de su metodología de desarrollo y sus prácticas DevOps, tales como:

- Jenkins
- SVN / Git
- Sonarqube / Sonarcloud
- Nexus
- Azure DevOps

Requerimiento N° 2: Especificaciones de Sizing y Equipamiento

Requisitos: La Empresa deberá especificar las necesidades de equipamiento y licencias necesarias para el óptimo funcionamiento de las componentes de software a desarrollar, en base a la información de volúmenes y cantidad de transacciones indicadas en cada solicitud de cotización. Deberá incluir todos los elementos necesarios para su funcionamiento, considerando los ambientes de producción, pruebas y desarrollo, acorde a lo descrito en el punto 2, “Descripción General del Entorno Tecnológico del Banco”.

La entrega de antecedentes deberá, además, incluir una estimación del dimensionamiento del espacio requerido para cada componente de Software a desarrollar.

Requerimiento N° 3: Desempeño

Requisitos: Cada solución deberá permitir un buen desempeño de operación inicial y futura.

Cada solución deberá permitir que el tiempo de respuesta promedio para aquellas transacciones en línea no excedan los 3 segundos. No obstante, la solución deberá cumplir con los umbrales de desempeño en escenarios de carga a definir durante la etapa de pruebas de stress de cada solución a desarrollar.



Requerimiento N° 4: Seguridad

Requisitos: Las componentes 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, utilizar mecanismos de autenticación robustos y utilizar bibliotecas sin vulnerabilidades y con mantenimiento vigente, entre otras, acorde con los lineamientos de arquitectura y seguridad del Banco.

Las componentes 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 / MS MFA

La Empresa deberá considerar, antes del paso a producción de cada componente, una certificación de seguridad realizada por el Banco, que permita validar que el sistema cumple con los estándares y mejores prácticas de seguridad. 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 a las pautas establecidas.

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

El Banco, en caso de que el sistema a desarrollar lo amerite, podría realizar pruebas de penetración “*Ethical Hacking*” o “*Pentesting*”.

Requerimiento N° 5: Invocaciones concurrentes

Requisitos: Ante invocaciones concurrentes de API's, publicados por un componente software, la solución deberá garantizar la integridad de cada transacción cumpliendo con las reglas de Atomicidad, Consistencia, Independencia y Durabilidad.

Cada solución deberá manejar concurrencia de operaciones, es decir, se deberá permitir efectuar más de una operación en forma concurrente, sin que afecte a otras y sin que se bloquee el acceso.



Requerimiento N° 6: Diseño modular y reutilización

Requisitos: El criterio de diseño de las componentes software deberá priorizar que todos sus elementos, que implementen funciones generales (Ejemplo: consultas, obtención de información de Tablas y Parámetros, otros), 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.

II. Requerimientos de los Servicios de Desarrollo

Cada Cotización de Desarrollo deberá considerar la provisión de todos los servicios necesarios para la revisión detallada de requerimientos, análisis, diseño, construcción, control de calidad, pruebas, implantación y funcionamiento de los componentes software a contratar al amparo del contrato que se suscriba, bajo un marco de trabajo de acuerdo con la Metodología de Desarrollo de Software que posee el Banco, la cual contempla tanto desarrollos en cascada, como ágiles.

Requerimiento N° 7: Desarrollo de los proyectos

Requisitos:

a. Cronograma de trabajo

Cada cotización deberá incluir un detalle de actividades e hitos considerados, indicando cada una de las etapas del proyecto, los recursos involucrados, tanto por parte de la Empresa como por parte del Banco.

Además, deberá incluir como mínimo las siguientes actividades dentro del plan de trabajo:

- Análisis detallado de requerimientos
- Diseño
- Construcción
- Control de Calidad
- Pruebas Técnicas
- Instalación
- Certificación y Seguridad
- Pruebas de Usuario
- Puesta en Producción
- Marcha Blanca
- Período de Garantía



- Recepción Final del Banco
- Documentación

b. Desarrollo de las etapas de un proyecto

- Análisis detallado de Requerimientos

Cada Cotización deberá considerar, como parte del proyecto o componente a desarrollar, la revisión detallada de los requerimientos entregados por el Banco, su validación y preparación de documentación definitiva, que corresponderá al **“Descripción detallada de Requerimientos”** y **“StoryBoard”**. Para llevar a cabo esta actividad, se podrán realizar reuniones de trabajo con el Jefe de Proyectos TI correspondiente y con los usuarios relacionados a la solicitud respectiva. Una vez terminado el Libro de requerimientos, éste deberá ser validado y aprobado por el jefe de Proyectos TI del Banco. El StoryBoard deberá ser aprobado por el jefe de Proyecto Usuario. Estas aprobaciones serán un requisito necesario para continuar con la siguiente etapa.

- Diseño

Cada Cotización deberá considerar la elaboración del diseño técnico de la solución y StoryBoard, en base a los requerimientos establecidos.

El diseño detallado de la solución deberá ser entregado a través de un **“Documento de Diseño”**. El diseño, deberá ser aprobado por el jefe de Proyectos TI y por el Comité de Arquitectura y Seguridad del Banco, antes de pasar a la siguiente etapa.

- Construcción

Cada cotización deberá considerar un periodo de construcción. El Banco en acuerdo con la Empresa definirán la cantidad de entregas parciales, las cuales dependerán de la metodología de trabajo que se establezca.

La Empresa deberá considerar que cada entrega será sometida, desde etapas tempranas de desarrollo, a evaluación de código fuente a través de las herramientas que el Banco dispone para ello.

La Empresa deberá considerar que el código fuente desarrollado deberá ser resguardado en el repositorio de fuentes que el Banco posee.

- Control de Calidad



La Empresa deberá realizar un Control de Calidad exhaustivo a cada una de las componentes de Software desarrolladas al amparo de cada solicitud, incluyendo revisiones de Desarrollo Seguro del Software. Para esta actividad, se deberá considerar, que la ejecución de esta revisión sea realizada por un profesional especialista (Tester), independiente del o los Analistas/Programadores que realizaron la construcción del Software. Una vez realizada la revisión y corregidos todos aquellos aspectos que se hayan encontrado débiles, la Empresa deberá entregar al Banco un **“Informe del Control de Calidad”** realizado en el que se evidencie y certifique que el Software está desarrollado con altos estándares de calidad, el cual deberá ser validado por el Jefe de Proyectos TI.

- Pruebas Técnicas

La Empresa deberá elaborar un **“Plan de Pruebas Técnicas”** a realizar, el cual deberá incluir la verificación de los requerimientos funcionales y técnicos, además de pruebas de stress y certificación de seguridad de las componentes. Este plan deberá contar con la aprobación del Jefe de Proyectos TI (JP TI) correspondiente. Una vez elaborado el plan, deberá ser ejecutado por el Tester Senior asignado al proyecto.

Para la ejecución de las pruebas, la Empresa deberá realizar pruebas unitarias por cada requerimiento. Posteriormente, se deberán realizar pruebas integradas con los sistemas con los cuales se integrará cada componente.

Al final del proceso, La Empresa deberá entregar la **“Resultado y Evidencia de las Pruebas Técnicas”** al JP TI.

- Instalación

La Empresa deberá incluir, para cada cotización, todas las actividades de instalación, configuración y documentación necesarias para dejar operativa cada componente de software, en dependencias del Banco, en los ambientes de desarrollo, pruebas y producción, considerando para ello la utilización de las herramientas que el Banco posee (DevOps).

- Certificación y Seguridad

Una vez instalada la aplicación o componentes en el ambiente de pruebas, el Banco realizará una certificación de Funcionalidad, Calidad y Seguridad del Software. Si esta certificación es satisfactoria, el desarrollo pasará a la etapa de pruebas de usuario, de lo contrario, será devuelto al proveedor para que realice las correcciones correspondientes.



- Pruebas de Usuario

La Empresa, dentro del plan de actividades, deberá considerar al menos 2 ciclos de pruebas de Usuario Funcional y un periodo para realizar las correcciones que pueda solicitar el usuario en el ciclo uno de pruebas. Una vez finalizados los ciclos de pruebas, el Usuario Funcional entregará su “Aprobación Final “, por escrito, mediante la cual se autorizará la Puesta en producción del Software desarrollado.

- Puesta en Producción

La Empresa, deberá considerar todas las actividades necesarias para una correcta Puesta en Producción, tales como: instalación, habilitación y configuración de monitoreo, ajustes de performance, validación de procedimientos de explotación, entre otros.

- Marcha Blanca

Cada Cotización, deberá incluir un período de Marcha Blanca de 2 meses de duración, posterior a la Puesta en Producción. Durante este período, La Empresa deberá estar disponible para efectuar ajustes, en caso de ser necesarios, producto de una falla o anomalía identificada en las componentes desarrolladas.

- Periodo de Garantía

Una vez terminado el periodo de Marcha Blanca, el Banco dará por iniciado el periodo de garantía, el cual tendrá una duración de 4 meses. Durante este periodo, la Empresa deberá atender, de acuerdo con los SLA establecidos, cualquier incidente o falla que se produzca en las componentes desarrolladas.

La garantía será renovada sucesivamente por períodos similares al original, en caso de fallas de alguna de las componentes de la solución.

c. Recepción final del Banco

Al término del periodo de Garantía, el Banco, a través del JP TI respectivo, emitirá un documento de recepción final conforme del servicio, lo que permitirá al Proveedor emitir la Factura asociada al hito 5 y último, asociado al proyecto o componentes desarrolladas. A su vez, esta recepción final, permitirá que estas



componentes o proyecto, pasen a Soporte, actividad provista por el mismo proveedor.

d. Contingencias y Alternancias

El Proveedor, deberá considerar, para cada proyecto o conjunto de componentes a desarrollar, la elaboración de un plan y procedimientos de contingencia, que contemplen la conmutación y retorno 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

En caso de contingencia, el tiempo del procedimiento de conmutación entre sitios, no deberá superar los 30 minutos (tiempo máximo real). En caso de alternancia, el tiempo del procedimiento de conmutación entre sitios, podrá ser superior.

El Banco privilegiará las soluciones activas/activa, que permitan operar en sitios de procesamiento principal y secundario físicamente distantes y pertenecientes a redes independientes.

e. Capacitación técnica de la solución

Cada Cotización deberá considerar la capacitación sobre todos los ámbitos técnicos de las componentes, que permitan preparar al personal del Banco que operará la solución.

Cada Cotización deberá considerar que toda la capacitación y entrenamiento en los aspectos tecnológicos deberá ser realizada, en las instalaciones del Banco o en formato Virtual.

f. Documentación

Cada Cotización deberá incluir la elaboración y entrega de documentación, previo al paso a producción, con el contenido que exige el Banco, de acuerdo al punto 6 de este anexo: “Checklist para la entrega de sistemas a producción”.

III. Requerimientos a la Empresa

Requerimiento N° 8: Equipo de trabajo



Requisitos: La Empresa, deberá detallar un equipo mínimo de 10 profesionales de planta, con los cuales abordará las diferentes etapas de los proyectos o componentes a desarrollar.

Dentro de los profesionales considerados, deberá identificarse cuál de ellos tendrá el rol de coordinador del equipo, que la Empresa asignará para proveer los servicios que prestará al Banco.

El equipo mínimo de profesionales a detallar, deberá considerar, al menos 3 Jefe de Proyectos de los cuales, uno de ellos tendrá, el rol de coordinador del equipo que la Empresa asignará al Banco, 5 Analistas/programadores Senior, un Tester y un diseñador web

Los profesionales asignados al Banco deberán contar con un contrato indefinido por parte del Proveedor.

Para la validación de la información, se deberá adjuntar el curriculum de cada profesional propuesto para conformar el equipo de trabajo.

El coordinador del grupo deberá demostrar experiencia en trabajos similares en los últimos 3 años.

Requerimiento N° 9: Experiencia del Equipo de Trabajo

Requisitos: La Empresa deberá detallar el currículum de los miembros del equipo, incluyendo experiencia, cursos y certificaciones.

Cada miembro del equipo de trabajo, deberá tener una experiencia mínima exigida para su perfil, de acuerdo a la siguiente definición:

- Jefes de Proyectos, mínimo 5 años de experiencia en el rol.
- Analista//Programador Senior, 5 años de experiencia en el desarrollo en al menos 3 de las herramientas que el Banco posee.
- Tester, mínimo 5 años de experiencia en el rol.
- Diseñador de Páginas Web, 5 años de experiencia en el rol.

Requerimiento N° 10: Experiencia de la Empresa

Requisitos: La Empresa deberá demostrar experiencia en servicios similares de acuerdo al siguiente detalle:

- Tener, al menos, 2 contratos vigentes, con servicios equivalentes al solicitado por el Banco.
- Haber otorgado, al menos, 3 servicios similares a Instituciones Financieras, en los últimos 5 años.



- Haber implementado, al menos, 10 proyectos, utilizando las Herramientas que el Banco posee, mencionadas en esta base de licitación, en los últimos 3 años.
- La Empresa deberá demostrar experiencia, comprobable en, al menos, cinco implementaciones de proyectos complejos (**más de 6 meses de duración y con integración de varias tecnologías**), realizadas en los dos últimos años, detallando:
 - Nombre del cliente
 - Fecha de inicio y término del proyecto.
 - Plataforma de HW y SW utilizada
 - Breve descripción del proyecto
 - Datos de contacto (para referencias)

| |
|---|
| Requerimiento N° 11: Colaboradores de la Empresa |
|---|

Requisitos: La Empresa deberá contar con, al menos, 25 colaboradores con contrato indefinido, indicando la cantidad de ellos de acuerdo a los roles que solicita el Banco, dentro de los cuales deberán estar los asignados a las labores del Banco.

- Cantidad de jefes de Proyecto
- Cantidad de Analistas/Programadores Senior
- Cantidad de Testers
- Cantidad de Diseñadores

La Empresa deberá contar con, al menos, 5 colaboradores certificados en algunas de las herramientas de Software mencionadas en estas bases de licitación, que potencialmente participarían en los desarrollos.

- Cantidad de personal certificado en Java
- Cantidad de personal certificado en C# y ASP .NET
- Cantidad de personal certificado en Visual Basic.Net
- Cantidad de personal certificado en IBM AppConnect / IBM MQ
- Cantidad de personal certificado en Base de datos Oracle
- Cantidad de personal certificado en Base de datos SqlServer
- Cantidad de personal certificado en ETL (Informatica Power Center)

Requerimiento N°12: Valores del Servicio de Desarrollo

Requisitos: La Empresa deberá estimar el valor/hora por tipo de profesional, para cubrir cada solicitud de desarrollo, considerando los siguientes perfiles profesionales:

- Jefe de Proyectos
- Analista//Programador Senior
- Tester
- Diseñador de Páginas Web

4.- Especificación de Requerimientos para el Servicio de Soporte

La Empresa deberá considerar la entrega de soporte y mantención mensual para el total de las componentes construidas, por un total de 20 horas mensuales, acumulables meses a mes, con un máximo de 3 meses de acumulación, al término de los cuales, las horas no utilizadas, se considerarán ejecutadas por parte del Proveedor. Adicionalmente, previo acuerdo entre las partes el Banco podría solicitar soporte para componentes software ya existentes previo a la suscripción del Contrato.

Las horas adicionales de soporte solicitadas en un mes, podrán ser facturadas por el Proveedor, al monto establecido de “Valor Hora de Soporte”.

El soporte comenzará a regir, al término del período de garantía de la primera componente, construida por el Proveedor, que sea puesta en producción.

Requerimiento N° 13: Soporte y Mantención del Software Aplicativo

Requisitos:

- a. Soporte o Mantención Correctiva

El servicio deberá considerar especialistas que apoyarán al Banco para determinar y aislar las fallas que afecten el funcionamiento del software aplicativo, cuando éste no opere conforme a las especificaciones definidas, entregando un mitigador que permita continuar la operación y posteriormente resolver el problema existente en el Software desarrollado.

Este soporte, deberá cumplir con SLA's de acuerdo a la siguiente tabla:



| Criticidad de la Falla | Descripción | Plazo de solución | Multa sobre el valor mensual en caso de no cumplimiento |
|------------------------|---|-------------------|--|
| Crítica | 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, 2% por cada hora adicional o fracción de atraso. |
| Mediana | Es una falla del sistema que restringe realizar el proceso completo de negocio. | 3 días hábiles | 0 a 3 días hábiles: 0 % A partir de los 3 días hábiles, 2% por cada día hábil o fracción de atraso |
| Leve | Es una falla del sistema que tiene leve impacto sobre el proceso completo de negocio. | 10 días Hábiles | 0 a 10 días hábiles: 0 % A partir de los 10 días hábiles, 1% por cada día hábil o fracción de atraso. |

Se entiende por días hábiles: lunes a viernes, exceptuando festivos, sábados y domingos.

b. Actualización Tecnológica

El servicio deberá considerar el apoyo de la Empresa, a las solicitudes que el Banco pueda realizar, relacionadas con las actualizaciones tecnológicas de una o varias componentes de Software base y/o Hardware, que afecten a los desarrollos realizados por la Empresa.

c. Mantenciones o Requerimientos Menores

La Empresa, deberá abordar requerimientos menores 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 existentes previo a la suscripción del Contrato.

d. Horario

El servicio deberá considerar la prestación de Servicios de Soporte y Mantenimiento del Software Aplicativo y Desarrollos, en horario normal los días hábiles bancarios entre 08:30 y 19:30 horas, y fuera de dicho horario u horario extraordinario. El servicio deberá especificar la tarifa por soporte en horario extraordinario.



e. Valor del Servicio de Soporte

El servicio de soporte deberá considerar un valor único mensual, por las 20 horas consideradas para soporte y considerar un precio unitario de Horas adicionales que, eventualmente, el Banco pudiese solicitar.

1. Glosario

SPP: Sitio de Procesamiento Principal, corresponde al sitio de procesamiento principal.

SPE: Sitio de Procesamiento Externo, corresponde al segundo sitio de operación en ambiente de producción y que se utiliza alternadamente con el sitio de procesamiento principal.

CI/CD: Integración continua/Distribución continua.

TLS: Transport Layer Security

WS-SEC: Web Services Security

2. Checklist de documentación

A continuación, se indica la documentación que deberá entregarse, para cada solicitud de Desarrollo, en las etapas de proyecto que corresponda:

- Descripción detallada de requerimientos
- Documento de diseño
- Informe de Control de Calidad
- Plan de pruebas Técnicas
- Resultado y Evidencia de Pruebas técnicas
- Manual de Configuración
- Manual de Explotación
- Manual de Sistema



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA TÉCNICA

1. CURRÍCULUM DE LA EMPRESA

La Empresa deberá presentar documentación necesaria que acredite su antigüedad y experiencia en el mercado y la composición de sus colaboradores de acuerdo a lo establecido en el Requerimiento N° 10 y N°11 respectivamente, del presente Anexo A, de estas Bases de Licitación. Para ello deberá demostrar su experiencia y detallar su personal, entregando la siguiente información en el formulario correspondiente con el formato ahí definido:

I. Contratos vigentes con servicios equivalentes a lo solicitado por el Banco.

| Nombre del Cliente | Fecha de inicio y término del servicio | Breve descripción del Servicio |
|--------------------|--|--------------------------------|
| | | |
| | | |

II. Detallar servicios similares, en Instituciones Financieras, en los últimos cinco años.

| Nombre Financiera | Institución | Fecha de inicio y Término del servicio | Breve descripción del Proyecto |
|-------------------|-------------|--|--------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

SR

III. Detalle de proyectos, utilizando las Herramientas que el Banco Posee (mencionadas en estas Bases de cotización), en los últimos 3 años.

| Nombre del proyecto | Fecha de inicio y término del proyecto | Plataforma de HW y SW | Breve descripción del Proyecto |
|---------------------|--|-----------------------|--------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

IV. Implementación de proyectos de desarrollo complejos, en los últimos 2 años, que puedan ser comprobables.

| Nombre del Cliente | Fecha de inicio y término del proyecto | Plataforma de HW y SW utilizada | Breve descripción del Proyecto | Datos de contacto (para referencias) |
|--------------------|--|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

SR

- V. Colaboradores del Proveedor: Indicar cantidad de colaboradores totales y cantidad de colaboradores certificados, según tecnología

| | Cantidad |
|--|----------|
| Colaboradores Totales: | |
| Colaboradores Certificados en Java | |
| Colaboradores certificados en ASP.Net | |
| Colaboradores certificados en Visual Basic. Net | |
| Colaboradores certificados en WebSphere Message Broker | |
| Colaboradores certificados en Base de Datos Oracle | |
| Colaboradores certificados en Base de Datos SqlServer | |
| Colaboradores certificados en Base de Datos Sybase | |
| Colaboradores certificados en ETL Informatica Power Center | |

El Banco se reserva el derecho de solicitar referencias o efectuar consultas a los contactos indicados y eventualmente coordinar visitas que permitan validar la información contenida en la oferta.

2. CURRÍCULUM DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

La Empresa deberá indicar la conformación de los potenciales equipos de trabajo propuesto para ejecutar los servicios de Desarrollo, para los proyectos, adjuntando el Currículum Vitae, rol propuesto, experiencia y certificaciones, para la ejecución de dichos servicios, de acuerdo a lo definido en los requerimientos N°8 y N°9 del presente Anexo A de las Bases de Licitación.



Para ello deberá entregar la información en el formulario correspondiente con el formato ahí definido:

I. Equipo de Trabajo

| Nombre | Rut | Rol en el equipo |
|--------|-----|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

II. Experiencia del equipo de trabajo

| Nombre | Rut | Rol en el equipo | Experiencia en el Rol (años) | Certificaciones |
|--------|-----|------------------|------------------------------|-----------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

La Empresa adjudicataria de la presente licitación se obliga a asignar a los Servicios que contrate el Banco, al staff propuesto conforme al presente numeral. Cualquier cambio que en dichos staff, deberá ser informado al Banco con anterioridad a la comunicación de la adjudicación, presentando al mismo tiempo el Currículum Vitae del Staff alternativo, que en todo caso deberá poseer iguales o superiores características a lo presentado en su oferta. Estos nuevos antecedentes deberán ser evaluados y aprobados previamente por el Banco.



3. PROPUESTA TÉCNICA

I. Descripción Técnica de los Servicios de Desarrollo

La empresa deberá incluir en su oferta una descripción genérica de los Servicios de Desarrollo que ofertará, de acuerdo a lo definido en los requerimientos descritos en el Anexo A, punto 3. La no presentación de esta descripción es causal de descalificación de la oferta.

II. Descripción Técnica de los Servicios de Soporte

La Empresa deberá incluir en su oferta la descripción de los Servicios de Soporte que ofertará, de acuerdo a lo definido en los requerimientos del Anexo A, punto 4. La no presentación de esta descripción es causal de descalificación de la oferta.

III. Ficha Resumen Cumplimiento Requerimientos

La Empresa deberá confirmar en la forma tabular de la tabla que se provee en el Formulario de Cumplimiento Técnico, Administrativo y Legal, que su oferta considera la totalidad de las especificaciones técnicas y demás condiciones indicadas en las presentes bases.



**ANEXO B
MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR**

N° []

**SERVICIO DE DESARROLLO Y SOPORTE DE COMPONENTES DE
SOFTWARE**

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 [], 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° 90005059 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 2023 de 20 []; 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 el [fecha de vigencia].

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 90 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 cada Servicio de Desarrollo en 5 cuotas conforme a cumplimiento de Hitos, y contra su Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato, de acuerdo al siguiente detalle

| Actividades e Hitos | Porcentaje* |
|--|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Análisis detallado de requerimientos / StoryBoard. • Confección de documento de requerimientos final. • Confección documento de Diseño. <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> | 20% |
| <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. | 20% |

SR

| | |
|--|-----|
| Hito 2: Aprobación de pruebas técnicas TI. | |
| <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. | 20% |
| Hito 3: Aprobación del Banco de pruebas integradas y de usuario. | |
| <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. | 20% |
| Hito 4: Certificación en producción por parte del Banco. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Marcha Blanca (2 meses) • Período de Garantía (4 meses) | 20% |
| Hito 5: Recepción Conforme Final | |

* Porcentaje del monto bruto del Servicio de Desarrollo en particular

El Banco pagará el valor correspondiente al Servicio de Soporte en mensualidades vencidas, previa recepción conforme del Interlocutor Válido del Banco, incluyendo en la mensualidad las eventuales horas de soporte adicionales requeridas por el Banco en el mes correspondiente.

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 Encargado Técnico 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 hiciera dentro del plazo indicado, se entenderá que se acoge al pago mediante vale



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 a continuación:

i. Plazo de ejecución de los Servicios de Desarrollo:

0,25% del valor total de los servicios de Desarrollo, Control de Calidad, Pruebas y Puesta en Producción, por cada día corrido de atraso respecto a la fecha comprometida de entrega del hito correspondiente y de su recepción conforme. Los Hitos asociados a cada Solución, sólo podrán ser modificados mediante controles de cambio formales aprobados por ambas partes.

ii. Servicios de Soporte:

Para estos servicios, el Banco podrá aplicar multas si los tiempos de respuesta para incidentes o de resolución de fallas, superan los niveles de servicio requeridos por el Banco y comprometidos por el Proveedor. Esta se aplicará sobre el valor mensual del Servicio de Soporte, de acuerdo al detalle señalado en la siguiente tabla:

| Criticidad de la Falla | Descripción | Plazo de solución | Multa sobre el valor mensual en caso de no cumplimiento |
|-------------------------------|---|--------------------------|--|
| Crítica | 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, 2% por cada hora adicional o fracción de atraso. |
| Mediana | Es una falla del sistema que restringe realizar el proceso completo de negocio. | 3 días hábiles | 0 a 3 días hábiles: 0 % A partir de los 3 días hábiles, 2% por cada día hábil o fracción de atraso |
| Leve | Es una falla del sistema que tiene leve impacto sobre el proceso completo de negocio. | 10 días Hábiles | 0 a 10 días hábiles: 0 % A partir de los 10 días hábiles, 1% por cada día hábil o fracción de atraso. |

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 10 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 10 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 del Servicio de Desarrollo en particular 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 **\$7.000.000**, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 120 días corridos a la fecha de término de la vigencia del Contrato. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para “garantizar el fiel cumplimiento del Contrato”.

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



vencimiento de la Garantía en poder del Banco.

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

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

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

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

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

DÉCIMO : Personal

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



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

Se conviene que en el evento que al Banco se le aplique multa o cualquier otra sanción por algún organismo laboral o previsional, en razón o por causa de algún incumplimiento en que incurra la Empresa respecto de cualquier trabajador de su dependencia o con personas que presten servicios a ésta a cualquier otro título, la Empresa deberá pagar de inmediato al Banco y a su solo requerimiento el monto total de la multa o de la sanción respectiva. En caso contrario, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato o retener cualquier pago que pueda adeudarle.

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 Encargado Técnico del Banco una copia del mismo.

UNDÉCIMO : Encargados Técnicos

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Tecnología 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

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

Asimismo, las Partes se obligan 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.

Las Partes asumen 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 las Partes se obligan 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.

Cada Parte, en caso de entregar a la Empresa “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, deberá informar de tal situación al Encargado Técnico de la otra Parte, debiendo la Parte que entrega la información catalogarla adecuadamente a fin de ser claramente identificable.

Cada Parte se reserva el derecho de solicitar a la otra Parte la destrucción de la documentación que tenga el carácter de “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, lo que deberá ser certificado por un apoderado 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 Parte 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 Parte deba divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente. En este caso, la Parte deberá informar dicha circunstancia a la otra Parte dentro del plazo de 24 horas siguiente a la notificación por la autoridad requirente, de modo que la Parte afectada 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.

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



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.

De acuerdo a las características de las obligaciones que la Empresa asume por el presente contrato, y si ello fuere factible y técnicamente conveniente, podrá subcontratar el cumplimiento de algunas de dichas obligaciones, siempre que lo haya declarado en su oferta técnica y haya sido aceptado por el Banco. En todo caso, los servicios subcontratados no podrán corresponder a servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que asume en virtud de esta contratación. Asimismo, por la tal subcontratación no cesa, en caso alguno, la responsabilidad de la Empresa por la administración, calidad, garantía de trabajos, materiales, elementos y componentes; el cumplimiento de plazos y de los pagos que como Contratista pueda adeudar a los Subcontratistas, así como de los impuestos de cualquier naturaleza que los pueda gravar, y del cumplimiento de las leyes en la forma que la Empresa está obligada con el Banco, en especial, y siempre que ello sea pertinente, de la legislación laboral.

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 : Licencias

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

VIGÉSIMO PRIMERO : 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 la Empresa 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 de la Empresa 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 SEGUNDO : Responsabilidad de las Partes

Las Partes deberán ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en el cumplimiento de sus obligaciones que derivan del presente Contrato, debiendo responder hasta por la culpa leve. Las Partes responderán de los daños y/o perjuicios directos que causen, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1558 del Código Civil. Con todo, las Partes acuerdan limitar el monto de los perjuicios indemnizables al valor que el Contrato tenga al momento de producirse el incumplimiento.



Especialmente, la Empresa deberá:

- a) Responder al Banco por cualquier clase de errores en la ejecución del Contrato.
- b) 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 e indemnizar por los daños y/o perjuicios directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Responder al Banco 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) Responder al Banco por los daños y/o perjuicios directos causados, aunque éstos sean detectados 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) 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.
- f) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

VIGÉSIMO TERCERO : Prevención de delitos

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

La Empresa se obliga, adicionalmente, a comunicar al Banco todo acto o conducta que revista caracteres de delito del cual tome conocimiento en el contexto de la prestación del Servicio



al Banco. El incumplimiento de alguna de las obligaciones antes mencionadas facultará al Banco para poner término de forma inmediata al presente Contrato, sin obligación de pago ni indemnización alguna.

La Empresa garantiza que durante la vigencia del presente Contrato se abstendrá de realizar u ofrecer pagos o brindar beneficios en favor de cualquier empleado, mandatario o de un tercero, con la intención de ejercer influencia sobre la conducta de dicho empleado, mandatario o tercero, en lo concerniente al presente Contrato o la prestación del Servicio estipulada en el mismo.

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

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

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

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

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

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



VIGÉSIMO QUINTO : Canal de Denuncias de Proveedores

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

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

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO SEXTO : Modificación de Condiciones

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

VIGÉSIMO SÉPTIMO : Servicios Adicionales

Sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula anterior, el Banco podrá solicitar a la Empresa la



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

La Empresa revisará la solicitud y, de resultar factible la realización de los servicios solicitados, presentará por escrito una oferta que contendrá el precio, los impuestos correspondientes, materiales, tipo de trabajo, entregables y plazo para su ejecución. De no ser factible la realización de los servicios en los términos requeridos, la Empresa informará las condiciones en que podrá prestar el servicio solicitado, incluyendo la oferta correspondiente.

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

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

VIGÉSIMO OCTAVO : Evaluación de Proveedores

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

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

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

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



| Nota | Descripción |
|------|---|
| 1 | Desempeño Deficiente / No cumple |
| 2 | Desempeño Regular / Cumple Parcialmente |
| 3 | Desempeño Suficiente / Cumple lo Esperado |
| 4 | Muy buen Desempeño / Cumplimiento |
| 5 | Excelente Desempeño y Cumplimiento |

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

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

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

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

VIGÉSIMO NOVENO : Cambio de Estructura Societaria

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

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

TRIGÉSIMO : Legislación aplicable y domicilio

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



TRIGÉSIMO PRIMERO : Resolución de Conflictos

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

TRIGÉSIMO SEGUNDO : Representación

Las personerías de don [] y de don [] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas [] de [] de [], otorgada ante el Notario Público don [], que las partes declaran conocer.

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

TRIGÉSIMO TERCERO : Copias

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

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

[]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

**REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA**



**ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE DESARROLLO Y SOPORTE DE COMPONENTES DE
SOFTWARE**

[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**

SR