

BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N°90005062

SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN SISTEMA SAP

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

JULIO/2023



BASES ADMINISTRATIVAS

1. Introducción

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar el Servicio de Soporte y Mantención de sus sistemas SAP ERP, SAP Ariba y SAP Success Factors.

En adelante los servicios antes señalados se denominarán el 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 prestación de los Servicios, así también como las formalidades que los Proveedores deberán cumplir al presentar sus ofertas.

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

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

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

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

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



Aquellos Proveedores que no cuenten con una cuenta de acceso al Portal, deberán solicitar su creación al Encargado del Proceso de Compras, César Guajardo al correo electrónico cguajard@bcentral.cl con copia a licitaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este proceso de Licitación, y en el texto de la comunicación la Razón Social, RUT y domicilio del Proveedor, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto y de su reemplazante, en caso de ausencia, feriado legal o indisponibilidad del primero.

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

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

2. Calendario de actividades

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

3. Reunión Informativa

En la fecha señalada en el Calendario de Actividades se realizará una reunión informativa de carácter obligatorio, en modalidad telemática (on-line) con los Proveedores que manifestaron interés en participar en este proceso de Licitación. En esta reunión, el Banco efectuará una exposición con los principales antecedentes sobre los Servicios requeridos, así como aspectos relevantes del proceso a considerar. La no asistencia a la reunión será motivo de descalificación, sin que el Proveedor pueda seguir participando en las etapas posteriores del Proceso.

Para participar de la reunión, los Proveedores deberán entregar una nómina de los asistentes que deberá incluir sus nombres, cargos y correos electrónicos. Dicha nómina deberá ser enviada vía mensajería del Portal, antecedentes que se recibirán hasta las 16:00 horas del día anterior a la reunión.

4. Consultas y aclaraciones

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



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

Las consultas de los Proveedores sólo deberán formularse por medio del sistema de mensajería que provee el Portal, haciendo referencia en el asunto a CONSULTAS - “LICITACIÓN N°90005062”.

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 integral de estas Bases de Licitación.

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

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

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

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

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

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

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



5.1. Antecedentes Administrativos

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

5.1.1. Formularios de Declaraciones

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

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

5.1.2. Antecedentes Legales

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes legales:

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

5.1.3. Antecedentes financieros

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes financieros:

- a. Estados financieros clasificados para los años 2021 y 2022, con una estructura financiera similar a la normada por la Comisión para el Mercado Financiero, es decir, Balance General y Estado de Resultados clasificados. Si con motivo de una Licitación anterior, el Proveedor ya ha presentado al Banco sus Estados Financieros para los años indicados, no será necesario que presente nuevamente



dichos antecedentes, debiendo hacer referencia a la Licitación en la cual entregó tal documentación.

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

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

El Proveedor 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.

5.2. Oferta Técnica

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

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

5.3. Oferta Económica

El Proveedor deberá ingresar en el Portal su Oferta Económica por los Productos y/o



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 Productos y/o 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 Productos y/o 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.

6. Garantías

6.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

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



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

6.2. Tipos de Garantía

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

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

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

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

7. Apertura de Ofertas

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

- a) Apertura de Ofertas Técnicas: Será de carácter privado y se realizará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades, con la participación de un Abogado de la Fiscalía, del 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, serán evaluados técnicamente.

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

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

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

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

8. Re Oferta Económica

8.1. Presentación de Re Oferta Económica

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

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

POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA

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



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

8.2. Apertura de Re Oferta Económica

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

El Encargado del Proceso de Compras comunicará a cada Proveedor Técnicamente elegible la 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 incurrió en errores manifiestos, los que serán evaluados caso a caso por el Banco.

En caso que un Proveedor técnicamente elegible no presente Re Oferta, 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.

9. Evaluación de Ofertas

9.1. Admisibilidad Requisitos Formales

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

9.2. Evaluación Financiera



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

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

9.3. Comisión Evaluadora

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

- i. Jefe del Departamento de Planificación y Control
- ii. Profesional 1 del Dpto. de Planificación y Control
- iii. Profesional 2 del Dpto. de Planificación y Control

9.4. Evaluación Técnica

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

A	EVALUACIÓN DE LA EMPRESA	30%
A.1	Tener al menos 2 contratos vigentes con servicios equivalentes	40%
	6 o más contratos vigentes	100
	4 a 5 contratos vigentes	80
	3 contratos vigentes	70
	2 contratos vigentes	60
	Menos de 2 contratos vigentes	0
A.2	Haber otorgado, al menos 3 servicios similares, en los últimos 3 años	20%
	8 o más servicios similares	100
	5 a 7 servicios similares	80
	4 servicios similares	70
	3 servicios similares	60
	Menos de 3 servicios similares	0



A.3	Haber ejecutado, al menos 2 proyectos de implementación o rollout sistema SAP ECC 6.0 o superior, en los últimos 5 años	20%
	8 o más proyectos	100
	5 a 7 proyectos	80
	3 a 4 proyectos	70
	2 proyectos	60
	Menos de 2 proyectos	0
A.4	Poseer certificación en Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization - SAP HANA	20%
	Posee todas las certificaciones	100
	Posee solo algunas de las certificaciones	60
	Sin certificación	0
	Totales Evaluación de la Empresa	100%

B	EVALUACION DEL EQUIPO	50%
B.1	Años de experiencia del Encargado Técnico del servicio	8%
	Más de 8 años y más de un año en la empresa	100
	Más de 6 y hasta 8 años y más de un año en la empresa	80
	Entre 5 y 6 años y más de un año en la empresa	60
	Menor a 5 años o menos de un año en la empresa	0
B.2	Consultor SAP ABAP (Desarrolladores), certificado	8%
	Más de 5 años y certificado	100
	Más de 4 y hasta 5 años y certificado	80
	Entre 3 y hasta 4 años y certificado	60
	Menor a 3 años o no certificado	0
B.3	Consultor SAP Ariba	5%
	Más de 5 años, certificado y con experiencia en Sourcing, Contracts y SLP	100
	Más de 4 y hasta 5 años, certificado y con experiencia en Sourcing, Contracts y SLP	80
	Más de 3 y hasta 4 años, certificado y con experiencia en Sourcing, Contracts y SLP	60
	Mínimo 3 años y con estudios afines	30
	Menor a 3 años, o sin experiencia en Sourcing, Contracts y SLP	0
B.4	Consultor SAP Basis	5%
	Más de 5 años, certificado y con experiencia técnica requerida	100



	Más de 4 y hasta 5 años, certificado y con experiencia técnica requerida	80
	Más de 3 y hasta 4 años, certificado y con experiencia técnica requerida	60
	Mínimo 3 años y con estudios afines	30
	Menor a 3 años, o no certificado, o sin experiencia técnica requerida	0
B.5	Consultor de Control Presupuestario (Módulo CO-FM)	6%
	Más de 5 años y certificado	100
	Más de 4 y hasta 5 años y certificado	80
	Más de 3 y hasta 4 años y certificado	60
	Mínimo 3 años y con estudios afines	30
	Menor a 3 años o no certificado	0
B.6	Consultor Financiero Contable (Módulo FI), certificado	8%
	Más de 5 años, certificado y con experiencia en contabilidad y normas chilenas	100
	Más de 4 y hasta 5 años, certificado y con experiencia en contabilidad y normas chilenas	80
	Entre 3 y 4 años, certificado y con experiencia en contabilidad y normas chilenas	60
	Menor a 3 años, o no certificado, o sin experiencia en contabilidad y normas chilenas	0
B.7	Consultor de Human Capital (Módulo HCM), certificado	5%
	Más de 5 años, certificado, con experiencia en procesos de nómina localizada para Chile, con experiencia en la legislación laboral chilena vigente	100
	Más de 4 y hasta 5 años, certificado, con experiencia en procesos de nómina localizada para Chile, con experiencia en la legislación laboral chilena vigente	80
	Entre 3 y 4 años, certificado, con experiencia en procesos de nómina localizada para Chile, con experiencia en la legislación laboral chilena vigente	60
	Menor a 3 años, o no certificado, o sin experiencia en procesos de nómina localizada para Chile, o sin experiencia en la legislación laboral chilena vigente	0
B.8	Consultor Logístico (Módulo MM), certificado	8%
	Más de 5 años y certificado	100
	Más de 4 y hasta 5 años y certificado	80
	Entre 3 y 4 años y certificado	60
	Menor a 3 años o no certificado	0



B.9	Consultor SAP PM	5%
	Más de 5 años y certificado	100
	Más de 4 y hasta 5 años y certificado	80
	Más de 3 y hasta 4 años y certificado	60
	Mínimo 3 años y con estudios afines	30
	Menor a 3 años o no certificado	0
B.10	Consultor SAP PO, certificado	8%
	Más de 5 años y certificado	100
	Más de 4 y hasta 5 años y certificado	80
	Entre 3 y 4 años y certificado	60
	Menor a 3 años o no certificado	0
B.11	Consultor Ventas y Distribución (Módulo SD), certificado	6%
	Más de 5 años y certificado	100
	Más de 4 y hasta 5 años y certificado	80
	Entre 3 y 4 años y certificado	60
	Menor a 3 años o no certificado	0
B.12	Consultor Seguridad SAP	8%
	Más de 5 años, con experiencia funcional en transacciones indicadas, con experiencia en análisis indicados y certificado	100
	Más de 4 y hasta 5 años, con experiencia funcional en transacciones indicadas, con experiencia en análisis indicados y certificado	80
	Más de 3 y hasta 4 años, con estudios afines, con experiencia funcional en transacciones indicadas, y con experiencia en análisis indicados	60
	Mínimo 3 años y con experiencia técnica requerida	30
	Menor a 3 años, o sin experiencia funcional en transacciones indicadas, o sin experiencia en análisis indicados	0
B.13	Consultor SAP Solution Manager	5%
	Más de 5 años, con experiencia técnica requerida y certificado	100
	Más de 4 y hasta 5 años, con experiencia técnica requerida y certificado	80
	Más de 3 y hasta 4 años, con experiencia técnica requerida y certificado	60
	Mínimo 3 años y con experiencia técnica requerida	30
	Menor a 3 años o sin experiencia técnica requerida	0
B.14	Consultor SAP Success Factor, certificado	5%
	Más de 5 años, certificado y con experiencia en módulos requeridos	100



	Más de 4 y hasta 5 años, certificado y con experiencia en módulos requeridos	80
	Entre 3 y 4 años, certificado y con experiencia en módulos requeridos	60
	Menor a 3 años, o no certificado, o sin experiencia en módulos requeridos	0
B.15	Consultor SAP VIM	5%
	Más de 5 años, con experiencia técnica requerida y certificado	100
	Más de 4 y hasta 5 años, con experiencia técnica requerida y certificado	80
	Más de 3 y hasta 4 años, con estudios a fin y con experiencia técnica requerida	60
	Mínimo 3 años y con experiencia técnica requerida	30
	Menor a 3 años o sin experiencia técnica requerida	0
B.16	Jefe de Proyecto SAP	5%
	Más de 8 años y Certificado en gestión de proyectos	100
	Más de 6 y hasta 8 años y Certificado en gestión de proyectos	80
	5 a 6 años y Certificado en gestión de proyectos	60
	Menor a 5 años	0
Totales Evaluación del Equipo		100%

C	Evaluación de la PROPUESTA TÉCNICA	20%
C.1	Plataforma tecnológica, para el registro y gestión de los requerimientos e incidentes	30%
	Cuenta con un sistema de registro remoto, reportería para el usuario, monitoreo de SLA y horas consumidas	100
	Cuenta con un sistema de registro remoto y reportería básica	80
	Cuenta con un sistema de registro remoto	60
	No tiene sistema	0
C.2	Alcance del Servicio, Horario y lugar de prestación de servicios, Entregables del servicio, Requerimientos Técnicos para los servicios	20%
	Excede lo requerido en las Especificaciones Técnicas	100
	Cumple con todo lo requerido en las Especificaciones Técnicas respecto de: - Alcance del Servicio - Horario Establecidos - Manejo de Multas - Manejo de Tarifas - Modalidad del servicio	60
	No cumple con lo requerido en las Especificaciones Técnicas	0

SR

C.3	Reportes de control y seguimiento del servicio	50%
	Cumple con la entrega de informe semanal e informe mensual, y Formatos de ejemplo muestran el estado del servicio, desviaciones y acciones correctivas	100
	Cumple con la entrega de informe semanal e informe mensual	60
	No cumple con el requerimiento	0
	Totales Evaluación de la Propuesta Técnica	100%

Las ofertas serán evaluadas de acuerdo con los factores y subfactores, cuando corresponda, su respectivo puntaje máximo y los porcentajes descritos.

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

Serán consideradas como Técnicamente Elegibles aquellas ofertas que obtengan un promedio de Evaluación Técnica igual o superior a 70 (sobre un máximo de 100), según calificación que se efectuará a cada oferta, y que no haya obtenido ningún puntaje promedio individual igual a 0, en todos los factores y subfactores, cuando proceda, evaluados.

El Encargado del Proceso de compras recibirá del área usuaria las evaluaciones técnicas consolidadas en función de la evaluación individual de cada integrante de la Comisión Evaluadora como resultado de esta consolidación se obtendrán las Ofertas consideradas como “Técnicamente Elegibles”.

9.5. Evaluación Económica

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

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

A	Precios Unitarios Hora Horario Hábil	Horas	Monto
A.1	Consultor SAP ABAP (Desarrolladores), certificado	80	
A.2	Consultor SAP Ariba, certificado	10	
A.3	Consultor SAP Basis, certificado	40	



A.4	Consultor de Control Presupuestario (Módulo CO-FM), certificado	20	
A.5	Consultor Financiero Contable (Módulo FI), certificado	20	
A.6	Consultor de Human Capital (Módulo HCM), certificado	20	
A.7	Consultor Logístico (Módulo MM), certificado	44	
A.8	Consultor SAP PM, certificado	10	
A.9	Consultor SAP PO, certificado	40	
A.10	Consultor Ventas y Distribución (Módulo SD), certificado	10	
A.11	Consultor Seguridad SAP	80	
A.12	Consultor SAP SOLMAN	20	
A.13	Consultor SAP Success Factor, certificado	10	
A.14	Consultor SAP VIM	10	
A.15	Jefe de Proyecto SAP	10	
	Total Horario Hábil (A)	424	
B	Precios Unitarios Hora Horario Extraordinario	Horas	Monto
B.1	Consultor SAP ABAP (Desarrolladores), certificado	8	
B.2	Consultor SAP Ariba, certificado	1	
B.3	Consultor SAP Basis, certificado	4	
B.4	Consultor de Control Presupuestario (Módulo CO-FM), certificado	2	
B.5	Consultor Financiero Contable (Módulo FI), certificado	2	
B.6	Consultor de Human Capital (Módulo HCM), certificado	2	
B.7	Consultor Logístico (Módulo MM), certificado	4	
B.8	Consultor SAP PM, certificado	1	
B.9	Consultor SAP PO, certificado	4	
B.10	Consultor Ventas y Distribución (Módulo SD), certificado	1	
B.11	Consultor Seguridad SAP	8	
B.12	Consultor SAP SOLMAN	2	
B.13	Consultor SAP Success Factor, certificado	1	
B.14	Consultor SAP VIM	1	
B.15	Jefe de Proyecto SAP	1	
	Total Horario Extraordinario (B)	42	
	Total (A) + (B)	--	

- 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.

9.6. Resolución de empates

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

9.7. Informe Final

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

10. Adjudicación de la Licitación

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

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

11. Desistimiento

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

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



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

12. Contrato

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

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

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

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

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

13. 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.



14. Cesión

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

BANCO CENTRAL DE CHILE



ANEXO A

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

El Banco, en el marco de velar por la continuidad operacional de las funciones que realiza, requiere contratar un servicio de Soporte y Mantenimiento sobre el Sistema SAP que utiliza y sus integraciones. El Servicio requerido considera la implementación de mejoras correctivas, evolutivas y mantenimiento, sobre los siguientes procesos:

- Proceso Gestión Financiero Contable; Activo Fijo, Facturación
- Proceso Gestión de Compras
- Proceso Gestión Presupuestaria y Control de Gestión
- Proceso de Remuneraciones
- Integraciones realizadas a través de la herramienta PO
- Proceso de Administración de Roles y Perfiles de SAP
- Proceso de Abastecimiento y almacenamiento de billetes, monedas y otros materiales
- Proceso de Giros, depósitos y custodia de billetes y monedas
- Procesamiento de Billetes y Monedas
- Caja de atención de público de billetes y monedas
- Proceso de Facturación Electrónica (SAP VIM)
- Proceso de Gestión de mantenimiento (SAP PM)
- Proceso de Informes de Gestión del sistema SAP

Para el mencionado Servicio, la Empresa deberá contar con la experiencia y conocimientos necesarios para su ejecución, según las mejores prácticas de SAP, considerando en particular, los módulos y productos implementados en el Banco, los cuales corresponden a:

FI Financial, CO Controlling, FM Fund Management, MM Material Management, SD Sales and Distribution, PM Plant Maintenance, HCM Human Capital Management, SSFF Success Factor, VIM Vendor Invoice Management, Desarrollo ABAP, SAP PO, Seguridad (Roles y Perfiles), SAP Ariba, SAP SOLMAN Solution Manager. Bases de datos SYBASE y Suite On Hana.

Adicionalmente, el Banco podrá requerir soporte a otros procesos, módulos y aplicaciones de SAP, no habilitados actualmente, que se incorporen durante el periodo de vigencia del Servicio, como parte de la evolución natural del sistema y su entorno.

Será responsabilidad del Banco, la ejecución y explotación del Sistema SAP en todas sus funcionalidades, así como, el conocimiento del negocio y la correcta especificación de lo requerido en cada solicitud que se haga llegar a la Empresa.

El contrato por suscribir para estos efectos, entre el Banco y el Proveedor, considerará un total de 424 horas mensuales, las cuales podrán ser distribuidas dentro de los distintos perfiles de especialistas, de acuerdo con las necesidades que vayan surgiendo, sobre las distintas componentes del Sistema SAP y su entorno.



2. DEFINICIONES / GLOSARIO DE TÉRMINOS

Incidente: Todo evento inusual en el Sistema, que impida la ejecución de una operación de negocio o impacte en la continuidad operativa, asociado a una funcionalidad que haya estado disponible y operando correctamente en forma previa a la ocurrencia del evento.

Incidente Crítico: Si el evento impide la ejecución de una operación de negocio correspondiente a un proceso definido como crítico.

Incidente Medio: Si el evento impide la ejecución de uno o más procesos no considerados como críticos.

Incidente Bajo: Si el evento es particular a un usuario y no impide la operación de un proceso del Banco.

Mejora Correctiva: Se entenderá por mejora correctiva a la solución a un problema manifestado a través de un incidente.

Mejora Evolutiva y mantenimiento: Se entenderá por mejora evolutiva o mantenimiento, a cualquier requerimiento que tenga alguna de las siguientes características:

- Implementar una funcionalidad no disponible en el Sistema SAP del Banco.
- Modificar una funcionalidad disponible en el Sistema SAP del Banco.
- Desarrollar una integración hacia un Sistema legado o un nuevo Sistema.
- Implementar un nuevo módulo del Sistema SAP.
- Realizar pruebas técnicas y/o de rendimiento del Sistema frente a la actualización o instalación de Hotfix de una o más componentes o productos del Sistema SAP.
- Realizar capacitaciones en el uso u operación frente a la incorporación de una nueva funcionalidad o módulo del Sistema SAP.
- Asesoría Basis.

3. SITUACIÓN ACTUAL

DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TECNOLÓGICO

El Banco cuenta con Sistema SAP versión ECC 6.0 con EHP8 sobre Hana 2.0, SAP Process Orchestration 7.5 y SAP Solman 7.2 SP12, ambos sobre Sybase, SAP Web Dispatcher, SAP Cloud Connector y SAP Router.

El Banco cuenta con 200 Desarrollos Z en su mayoría de tipo Report, estos desarrollos deberán ser considerados en el momento de realizar evaluaciones y propuestas de solución para los requerimientos que realice en el Banco.

El Banco recientemente realizó la actualización tecnológica del Sistema SAP, que además de incluir la actualización de versiones SAP, consideró la Infraestructura a una Nube pública.



El Banco posee 3 ambientes DEV, QAS, y PRD, cada uno en servidores independientes con las siguientes características:

Mandantes SAP:

Sistema	Mandante
DEV	100
	110
	120
QAS	200
	230
PRD	400

SOLMAN:

Sistema	Mandante	BD
SMX	500	Sybase ASE 16.0.04.01
SMJ	Instancia Java	Sybase ASE 16.0.04.01

PO:

Ambiente	BD
DEV POD	Sybase ASE 16.0.04.01
QAS POT	Sybase ASE 16.0.04.01
PRD POP	Sybase ASE 16.0.04.01

MÓDULOS IMPLEMENTADOS

El Banco cuenta con módulos de SAP, implementados con funcionalidad estándar, los cuales se detallan a continuación:

MM - Gestión de Materiales

Módulo implementado con las funcionalidades estándar SAP, que recibe movimientos de stock desde otros módulos SAP como así también de sistemas legados del Banco, además está integrado con Servicio de Ariba.

Ariba está implementado en la nube y se conecta con SAP de forma estándar, a través del Integrador SAP Cloud Integration Gateway.

El Maestro de Materiales tiene una actualización bidireccional SAP MM – ARIBA.

En la integración con Sistemas legado del Banco, se considera el Sistema Información Tesorería (SIT), Sistema que genera movimientos de Stock para Monedas y Billetes.



SD - Ventas y Distribución

Módulo implementado con las funcionalidades estándar SAP, que recibe movimientos de Pedidos y Entregas de sistemas legados del Banco.

Este Módulo cuenta con conexiones al Sistema Legado del Banco llamado Sistema Información Tesorería (SIT), su uso está dado principalmente por las funcionalidades de Pedidos y Entregas de monedas y billetes para bancos comerciales.

FI - Finanzas

Este componente considera los módulos que se detallan a continuación:

- **FI-AA Activo Fijo:**

Módulo implementado con las funcionalidades estándar SAP.

- **FI-AP Cuentas por Pagar:**

Módulo implementado con las funcionalidades estándar SAP.

Posee integración a bancos comerciales, para solución de pago a Proveedores.

Se cuenta con Facturación Electrónica implementada a través del proveedor DBNet.

Este módulo usa funcionalidades SAP VIM para gestión de Pagos.

- **FI-AR Cuentas por Cobrar:**

Módulo implementado con las funcionalidades estándar SAP.

- **FI-GL Contabilidad General:**

Este Módulo concentra las contabilizaciones de forma nativa desde los diferentes módulos.

Este módulo recibe contabilizaciones a través de la integración con un Sistema Interno Banco llamado IC (Integrador contable).

CO-FM - Controlling-Control Presupuestario

Módulo implementado con las funcionalidades estándar SAP. Este módulo administra hasta 4 versiones de Presupuesto.

PM - Mantenimiento Plantas

Módulo implementado con las funcionalidades estándar SAP. Su uso está principalmente relacionado con la mantención de la infraestructura física del Banco.



HCM - Recursos Humanos

Este módulo considera los siguientes submódulos:

- **PT Tiempos:**

Este Módulo se encuentra conectado con SSFF (SuccessFactors) desde donde replica los permisos registrados y autorizados, información de turnos y aprobaciones de horas extras. Además, recibe información diaria de marcas de relojes y torniquetes, para, con la evaluación de tiempos, determinar asistencias y tipos de horas extras a pagar. Por otra parte, se encuentra habilitada la transacción PTMW con roles definidos para que la administración de asistencia y turnos sea realizada de forma descentralizada.

- **OM/PA Estructura Organizativa e Información de Personal:**

Para la nómina de empleados (X1) los datos de estos módulos son ingresados en SSFF y replicados en estos módulos con integraciones estándar. La nómina de Pensionados (X3) se administra directamente en estos módulos.

- **PY Nómina:**

Este módulo está implementado con la localización para Chile (Molga 39) e integrado con SSFF. Los datos replicados desde SSFF o ingresados directamente en el módulo son procesados mensualmente (nómina X1), transferidos a los Bancos Estado o Scotiabank y centralizados al módulo FI. Además de la nómina mensual, existen nóminas especiales para anticipos, reliquidación anual y finiquitos.

El proceso de nómina también considera una nómina para Pensionados (nómina X3) que no está integrado con SSFF.

El módulo de HCM recibe información enviada desde SSFF a través del integrador SAP Integration Suite. El monitoreo y administración de las réplicas se realiza en HCM con las transacciones estándar del sistema.

SAP VIM – Gestión de Facturas

Módulo de SAP para la gestión de documentos contables que se ejecuta sobre tecnología OpenText. Permite digitalizar y almacenar documentos de proveedores sobre su propia arquitectura. Se encuentra integrado con SAP bajo la modalidad de ContentServer vía RFC y con SAP PO mediante adaptador IDOC ambos usando el standard SAP.

PO - Process Orchestration

A través de este módulo el Banco cuenta con integraciones diseñadas y configuradas en SAP PO que cumplen tareas específicas en la operación diaria del Banco.

La siguiente tabla muestra el resumen de objetos de configuración y diseños:

Objetos	Cantidad
Business Component	7
Namespace	195
Interface Outbound	99
JDBC Channels	15
SOAP Channels	60
RFC Channels	4
Idoc Channels	2
Mail Channels	3

SAP ARIBA

Ariba está implementado en la nube y se integra con SAP de forma estándar, a través del Integrador SAP Cloud Integration Gateway (CIG).

PROCESOS CRÍTICOS

Los procesos que el Banco considera como críticos son:

- Pago de nómina
- Cierre diario
- Cierre mensual
- Cierre anual
- Integración con los sistemas no SAP
- Proceso de Abastecimiento y almacenamiento de billetes, monedas y otros materiales
- Proceso de Giros, depósitos y custodia de billetes y monedas
- Procesamiento de billetes y monedas, Caja de atención de público de billetes y monedas

4. ALCANCE DEL SERVICIO

El Servicio requerido al Proveedor consiste en otorgar Soporte y Mantención a los módulos del Sistema SAP que el Banco opera, a través de consultores especialistas en los distintos módulos implementados.



Para el servicio se considerarán cinco tipos de solicitudes que el Banco podrá hacer llegar a la Empresa:

- **Atención de incidentes (Soporte):** Corresponderá a la solicitud de atención de un especialista del Proveedor, que pueda mitigar un evento que ocurra en la operación del sistema, que impida o limite el uso de alguna funcionalidad o proceso, ya sea de manera parcial o total, el cual requiera atención de acuerdo con su criticidad, considerando los SLAs establecidos.
- **Mejora correctiva:** Corresponderá a cambios, sobre algún módulo en SAP, con el objetivo de modificar algún aspecto funcional o técnico para solucionar un problema existente, producto de un incidente ocurrido.
- **Mejora evolutiva y mantenimiento:** Corresponderá a intervenciones o cambios que se requiera realizar sobre los Sistemas SAP, para incorporar nuevas funcionalidades, nuevos módulos, modificar funcionalidades existentes y/o desarrollar o modificar integraciones.
- **Consultorías:** Corresponderá a asesorías en distintas materias relacionadas al Sistema SAP para el Análisis, Diseño e Implementación de soluciones que permitan abordar nuevos requerimientos considerando aspectos técnicos, funcionales y del negocio.
- **Capacitaciones:** Corresponderá a servicios de acompañamiento y enseñanza en el uso de nuevos módulos implementados en el sistema SAP o en el uso de funcionalidades existentes y/o modificadas.

5. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS

5.1. Atención de incidentes, Soporte y Mejora correctiva

Cada vez que exista una necesidad de atención de incidente, soporte o mejora correctiva, ésta se abordará considerando tres niveles de servicio:

Soporte nivel 1: El soporte de nivel 1 será proporcionado por los Key Users del Banco, quien harán el diagnóstico inicial de la incidencia reportada. Si lo solicitado corresponde a requerimientos de operación del módulo afectado, dará atención directa a éste, de lo contrario, lo escalará a Soporte nivel 2 y/o 3, según corresponda. En el caso de Roles y perfiles esta revisión será realizada por el oficial de seguridad SAP.

Soporte nivel 2: Corresponderá a Soporte que requiera de conocimiento técnico especializado en la implementación del módulo afectado, cuyo resolutor cuente con procedimientos conocidos para su solución o mitigación. Será otorgado por el Proveedor, cumpliendo con los SLA establecidos, de acuerdo con la criticidad indicada por el Banco, en el horario definido para la prestación de los servicios.



Soporte nivel 3: Corresponderá a Soporte que requiera de conocimiento técnico especializado con profundos conocimientos en el módulo afectado, cuyo resolutor deba intervenir sin procedimientos conocidos para su solución o mitigación. Será otorgado por el Proveedor, cumpliendo con los SLA establecidos, de acuerdo con la criticidad indicada por el Banco, en el horario definido para la prestación de los servicios.

5.2. Mejora Evolutiva y Mantenimiento

Cada vez que se requiera incorporar una mejora o realizar alguna mantención a un módulo de SAP, se enviará una solicitud al Proveedor, con el detalle del requerimiento a cubrir.

El Proveedor deberá analizar el requerimiento y responder enviando su entendimiento y una propuesta de implementación, indicando las horas estimadas para su ejecución, los objetos, programas, reportes o transacciones que deberá modificar o crear, el alcance de lo que cubre la solución (input y output), los especialistas que abordarían el requerimiento y los plazos propuestos para cubrir lo solicitado. El análisis y envío de propuesta, deberá ser realizado de acuerdo con los SLA's establecidos.

5.3. Niveles de Servicio

Los niveles de servicio serán diferenciados, considerando la naturaleza de cada solicitud.

Se medirá su efectividad en base al tiempo que trascurra para el cumplimiento de cada hito, de acuerdo con el siguiente entendimiento:

Tiempo de Respuesta: Se entenderá como el tiempo transcurrido entre que se informa el requerimiento o incidente al Proveedor, a través de la plataforma dispuesta para estos efectos y la recepción conforme de la solicitud por parte del Proveedor, lo que dejará calificado el evento con un estado "en Atención".

Tiempo de Solución de Mitigación: Se entenderá como el tiempo transcurrido entre el momento que se inicia la atención, estado: "en Atención", hasta que se entregue y aplique un mitigador, que permita que el proceso afectado, pueda seguir operando.

Tiempo de Solución Definitiva: Se entiende como el tiempo que transcurre entre el momento en que se inicia la atención hasta que se entrega una solución definitiva al problema planteado.

5.4. Acuerdos de Nivel de Servicios para Atención de incidentes, Soporte y Mejora correctiva

Cada vez que ocurra un incidente, el Proveedor deberá atender la contingencia entregando un mitigador en el menor de los plazos, considerando para ello, los tiempos máximos establecidos, según la criticidad del incidente. Columna "Tiempo de Solución Contingencia", de la tabla adjunta.



Asimismo, el Proveedor deberá entregar una solución al problema presentado (mejora correctiva), considerando los tiempos máximos establecidos, según la criticidad. Columna “Tiempo Solución Definitiva” de la tabla siguiente.

Incidentes/Criticidad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución Mitigación	Tiempo Solución Definitiva
Crítico	2 horas	4 horas	24 horas (1 días)
Media	3 horas	24 horas	48 horas (2 días)
Baja	4 horas	48 horas	120 horas (5 días)

El Banco, categorizará la criticidad de los incidentes, a juicio exclusivo, de acuerdo con la naturaleza del incidente.

5.5. Acuerdos de Nivel de Servicio Mejora evolutiva y mantenimiento (Requerimientos)

Cada vez que se solicite un nuevo requerimiento, el Proveedor deberá responder respecto de la recepción de éste, dentro de las siguientes 4 horas hábiles desde que se notifica, además de indicar cuando será revisado dentro del plazo establecido, solicitando todos los accesos necesarios para poder entregar la estimación.

Asimismo, tendrá un plazo máximo, para realizar el análisis de lo solicitado y entregar al Banco una descripción del entendimiento, una propuesta de implementación, indicando las horas estimadas para su ejecución, los especialistas que abordarían el requerimiento y los plazos propuestos para cubrir lo solicitado, según lo indicado en la tabla siguiente:

Requerimiento	Tipo de Respuesta	Tiempo para Generar Análisis de Impacto (AI)		
		Alta	Media	Baja
Mejora Evolutiva y/o Mantenimiento	4 horas	4 días	6 días	7 días

El Análisis de impacto corresponde a la interpretación de lo requerido, junto a su evaluación en términos de costos, plazos y cronograma, para la ejecución del requerimiento.



6. HERRAMIENTAS DE APOYO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO

La Empresa deberá proveer una plataforma tecnológica remoto para el registro y gestión de los requerimientos e incidentes que sean reportados, esto sin costo para el Banco, que permita generar reportería, generando trazabilidad de los tickets que se reportan por concepto del servicio, sus respectivos SLA y registro de horas consumidas, independiente de los sistemas propios que el Banco pueda usar en sus dependencias.

7. HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La Empresa deberá prestar sus servicios bajo los siguientes términos:

- Modalidad del servicio full remoto y ante eventos específicos (menos del 3-5% de las horas) el Banco podrá pedir asistencia presencial sin costo adicional, con aviso de uno o dos días de anticipación. En casos excepcionales el Banco podrá solicitar estos servicios en horario y/o días no hábiles, en cuyo caso serán valorizados de acuerdo con las tarifas indicadas para horario extraordinario.
- El Horario de trabajo hábil será de lunes a viernes entre las 09:00 a 18:00 horas para atención de requerimientos, capacitaciones, consultoría, entre otros. Fuera de este horario se considerará Horario Extraordinario. Para la atención de incidentes el horario será de 8:00 a 20:00 horas.

8. HORAS CONSIDERADAS

La cantidad de horas estimadas para este Servicio corresponde a 424 horas mensuales (5.088 horas anuales).

De este total mensual estimado, se establece un mínimo de 300 horas de uso global fijas por mes, distribuida inicialmente en: 80 horas de Consultor de Seguridad SAP y 220 horas de cualquiera de los distintos consultores contratados. Esta distribución de horas podrá ser modificada durante la vigencia del contrato, con una comunicación previa de 15 días calendario por parte del Banco.

En el caso de que el Banco no alcance a completar el consumo mínimo de 300 horas en un mes, las horas no utilizadas podrán ser transferidas a los meses siguientes, con un vencimiento de tres meses.

Si en un periodo, se llegan a requerir más horas que las 424 horas mensuales estimadas, éstas deberán estar autorizadas en forma previa y explícita, por el interlocutor del Banco para este servicio.

Para el caso de solicitud de nuevos requerimientos que requieran un esfuerzo de estimación, estos serán cubiertos e informados al Banco con antelación, considerando que, si el tiempo destinado para una cubicación supera las 4 horas, el diferencial (por sobre las 4 horas), serán informadas previamente y sujetas a aprobación del Banco para su cobro, como parte del total de horas del mes.



Esta estimación de 424 horas para el servicio contratado podrá ser revisada por el Banco, al término de cada año de vigencia del Contrato, disminuyendo o aumentando su volumen, con un máximo de 30% de variación, sin que esto implique cambios en las tarifas establecidas por Contrato.

9. REPORTES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctivas que sean necesarias.

Para ello se deberán generar, al menos, los siguientes reportes:

- Informe semanal de Evolución de Tickets: Deberá reportar las incidencias y/o requerimientos en curso y las horas planificadas y consumidas realmente por cada ticket. Éste se deberá entregar al Banco con periodicidad semanal y totalizando las horas por cada mes.
- Informe mensual del Servicio: Deberá reportar el detalle de los incidentes y requerimientos abordados en el mes, histórico de la evolución mensual, cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio y/o sus desviaciones, horas disponibles, horas utilizadas del servicio y estadísticas acumuladas. Adicionalmente, deberá contener sugerencias y oportunidades de mejoras del servicio.

10. ENTREGABLES

Toda solicitud realizada por el Banco y ejecutada por el Proveedor, deberá quedar documentada para cada una de sus etapas: análisis, evaluación, diagnóstico, recomendaciones, diseño e implementación, según corresponda. No podrá ser cerrada una solicitud que no tenga toda la documentación requerida.

Las solicitudes de Soporte o Requerimiento serán enviadas a la Empresa, por el Encargado Técnico del Banco.

Para las solicitudes de tipo Incidente, el Encargado Técnico de la Empresa, una vez recibido el aviso, deberá contactar al Banco en los tiempos definidos en la Tabla de SLA's, de acuerdo con la criticidad del incidente y entregar un mitigador en el menor de los plazos. Una vez resuelto el incidente, el Encargado Técnico deberá entregar al Banco un "Informe de Fallas", el que deberá contener todos los antecedentes que dieron origen al problema, un diagnóstico y la descripción del mitigador aplicado, y descripción de la solución definitiva. Para ello el Banco entregará un formato tipo a la Empresa.

Para las solicitudes de tipo Requerimiento, la Empresa deberá realizar un análisis de impacto y enviar la evaluación al Encargado Técnico del Banco, para su revisión y aceptación u observaciones. Una vez aceptada formalmente la evaluación, la Empresa podrá comenzar a ejecutar el requerimiento.



Los documentos mínimos que se deberán entregar para cada requerimiento aprobado son los siguientes:

- Análisis de impacto: evaluación y dimensionamiento de solución técnica funcional, esfuerzo, tiempo (Cronograma de trabajo).
- Diseño de la solución.
- Especificaciones técnicas y funcionales del consultor.
- Plan de Trabajo indicando fechas de ejecución de cada tarea.
- Evidencia de pruebas unitarias.
- Evidencia de pruebas de usuario (unitarias e integrales): detalle de las pruebas realizadas por Key User del Banco.
- Manuales: instructivos y Manuales relacionados con la solución.
- Detalle de órdenes de transporte generadas por mandante.
- Aprobación del usuario para el paso a mandante productivo: esta autorización permitirá cerrar el requerimiento, una vez transportadas las configuraciones o desarrollos a producción.
- Minutas de reunión con los acuerdos y temas tratados en las coordinaciones realizadas relacionadas a la solución.

Todos los entregables serán plantillas de documentos definidos por el Banco, los cuales serán revisados, autorizados y almacenados en el sistema o herramienta de gestión documental que el Banco habilite para estos efectos.

La Empresa deberá comenzar y terminar cada requerimiento en el plazo establecido en el cronograma de trabajo. Cualquier interrupción, cancelación del servicio o modificación al cronograma original, deberá ser autorizada por el Banco.

11. INTEGRACIÓN DE LAS SOLUCIONES

La Empresa deberá asegurar que, para cada solución que entregue al Banco, ya sea para resolver un problema o cubrir un requerimiento solicitado, no impactará otras funcionalidades u otros módulos implementados del Sistema SAP y si fuera el caso, deberá detallarlo y justificarlo para que el Banco pueda tomar la decisión de implementarlo.

Para ello, la Empresa y sus colaboradores, deberán tener un conocimiento avanzado de las características e individualidades que tiene el Sistema SAP implementado en el Banco, con un nivel de detalle, que le permita identificar riesgos y tener claridad de las configuraciones y aplicaciones, tanto estándares como desarrollos customizados (“Z”), controles implementados y/o de funcionalidades que fueron adaptadas.

Todo lo anterior, con el objetivo de asegurar que las soluciones sean integrales y no generen impactos negativos en su entorno de operación.

Además, debe considerar que las soluciones que entregue sean las recomendadas por SAP y se encuentren dentro de las mejores prácticas, por tanto, si propone una solución Z que no corresponda a un reporte, deberá justificar y demostrar que no existe otra opción que sea factible de implementar.



12. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LOS SERVICIOS

Los requerimientos técnicos para la entrega del servicio contratado son:

Requerimiento N° 1: Especificaciones de Sizing y Equipamiento cuando aplique

Requisitos: La Empresa deberá dimensionar los requerimientos de equipamiento y licencias para el correcto funcionamiento de cada nueva componente o funcionalidad que se le solicite implementar. Para ello se deberá basar en a la información de volúmenes y cantidad de transacciones indicadas en cada requerimiento, incluyendo todos los elementos necesarios para su funcionamiento, considerando los ambientes de desarrollo, pruebas y producción.

Requerimiento N° 2: Desempeño

Requisitos: La Empresa deberá asegurar que, cada solución implementada, tendrá un buen desempeño en la operación inicial y futura.

La solución deberá permitir que el tiempo de respuesta promedio para aquellas transacciones en línea no excedan los 5 segundos, y para las consultas e informes Batch (fuera de línea) no más de 2 horas.

Requerimiento N° 3: Garantías de los productos y servicios

Requisitos: La Empresa deberá considerar un periodo de 4 meses de garantía por cada producto desarrollado, sin costo adicional para el Banco. La garantía será renovada sucesivamente por un periodo equivalente al original, en caso de fallas durante el periodo que dure la garantía.

Requerimiento N° 4: Checklist para entrega de sistemas a producción

La Empresa deberá entregar, previo al paso de una nueva componente a producción, la documentación requerida que será acordada al inicio de cada solicitud, los cuales podrían ser alguno de los siguientes:

- Manuales estándar de Gerencia de Tecnología
- Evidencia de pruebas técnicas
- Evidencia de pruebas funcionales
- Procedimientos para la manipulación de datos
- Procedimientos para restablecer una versión anterior
- Procedimientos de operación
 - Habilitación del servicio y cada uno de sus componentes
 - Deshabilitación del servicio y cada uno de sus componentes
 - Tiempos estimados de procesos de habilitación y des habilitación
 - Horarios de Servicio (Sin uso, Bajo, Medio y Crítico)



- Uso de servicios de datos
- Procedimientos de respaldo
- Procedimientos de recuperación
- Sistemas relacionados
- Procedimientos de explotación
- Flujo del proceso
- Pautas del proceso
- Pautas de reproceso
- Mensajes del sistema, alarmas y cursos de Acción
- Normas especiales de explotación
- Respallos de explotación
- Procedimientos para la administración de Seguridad
- Procedimiento de administración de perfiles de usuarios
- Procedimientos de Monitoreo: monitoreo Interno procesos de Carga, monitoreo de Hardware, monitoreo de RED, monitoreo de Software.
- Monitoreo Externo de utilización de recursos del servidor.
- Disponibilidad
- Tiempos de respuesta
- Problemas Conocidos
- Procedimientos de contingencia
- Manuales y pautas
- Manual de operación para usuarios finales
 - Procedimientos de ayuda funcional y técnico
 - Procedimientos de apoyo para la mesa de ayuda
 - Procedimientos de apoyo para el área de soporte

13. PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO

El Banco asignará un Encargado Técnico que deberá interactuar con un Encargado Técnico de la Empresa, solicitando y atendiendo respectivamente los servicios contratados, y coordinando entre ambas partes los recursos necesarios y suficientes para asegurar la oportuna y entrega eficiente de soluciones.

Paso 1: El Banco solicitará atención, a través de la plataforma tecnológica que se acuerde con la Empresa, para reportar tanto un incidente como un requerimiento, indicando una breve descripción y criticidad de lo solicitado.

Paso 2: Las especificaciones de detalle del requerimiento o incidente, según corresponda, serán entregadas en un documento escrito, enviado por correo electrónico, por el Encargado Técnico del Banco, al Encargado Técnico de la Empresa.

Paso 3: Envío de informe de Análisis de Impacto. La Empresa deberá enviar formulario de Análisis de impacto con propuesta de solución técnica y estimación en horas por cada especialista según corresponda con el cronograma propuesto, de acuerdo con los SLA's establecidos.



Paso 4: Aceptación de Análisis de Impacto: Una vez recibido el análisis de impacto por parte del Banco, El Encargado Técnico del Banco, deberá responder la aceptación, observaciones o rechazo de la propuesta enviada por la Empresa.

Paso 5: Elaboración cronograma de actividades: Luego de la aprobación del Análisis de Impacto por parte del Banco, la Empresa deberá proporcionar una planificación en detalle que deberá contener todas las actividades necesarias para la ejecución del servicio, según metodología para gestión de mejoras correctivas, evolutivas y mantenimiento del Banco.

Paso 6: Inicio de actividades según metodología para mejoras correctivas, evolutivas y mantenimiento del Banco. Las actividades se iniciarán previa coordinación entre el Encargado Técnico del Banco, el key user del módulo a intervenir y el Consultor asignado por la Empresa.

Paso 7: Autorización de consumo de horas semanal: En forma semanal el Encargado Técnico de la Empresa enviará un informe con las horas consumidas por cada requerimiento e incidente levantado por el Banco.

Paso 8. Autorización facturación mensual: En forma mensual la Empresa enviará un informe de las horas totales del periodo, consumidas por cada requerimiento e incidente. Estas horas serán autorizadas por el Jefe de Grupo PMO Corporativo y SAP del Banco, previo a la facturación.

14. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR

14.1. Experiencia del Proveedor:

El Proveedor deberá demostrar experiencia en servicios similares de soporte y mantención de sistemas SAP de acuerdo con siguiente detalle:

- Tener al menos 2 contratos vigentes con servicios equivalentes.
- Haber otorgado, al menos 3 servicios similares, en los últimos 3 años, independiente que a la fecha estén finalizados o vigentes.
- Haber ejecutado, al menos 2 proyectos de implementación o rollout sistema SAP ECC 6.0 o superior, en los últimos 5 años.
- Ser partner SAP.
- Poseer certificación en:
 - i. Support Authorization - Sap BAiO
 - ii. Support Authorization - DB&DM
 - iii. Support Authorization - SAP HANA

El Proveedor deberá proporcionar información que permite corroborar la experiencia del proveedor y del equipo de trabajo:

- 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)

14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo:

El Proveedor deberá mantener la conformación de un equipo de trabajo, que permita cubrir todas las especialidades necesarias para ejecutar los servicios de acuerdo con los Sistemas y módulos que el Banco posee, este equipo debe ser local y en caso de tener especialistas en el extranjero, estos pueden ejercer como apoyo o backup durante la ejecución del contrato siempre y cuando dominen el idioma español al 100%. En caso de que la Empresa no cuente con el especialista en su equipo, puede subcontratar el servicio asumiendo la responsabilidad por este consultor. Para ello deberá detallar el currículum de los miembros del equipo, que mantendrá disponibles para los servicios del Banco.

Asimismo, deberá nombrar a un Encargado Técnico para los servicios del Banco, quien será responsable de toda la interacción que se produzca entre la Empresa y el Banco. Este rol será sin cargo adicional para el Banco.

El Encargado Técnico del servicio deberá demostrar experiencia gestionando servicios similares de acuerdo con siguiente detalle:

- Tener al menos 5 años de experiencia en gestión de contratos similares de SAP.
- Tener al menos un año de antigüedad en la empresa.

En los currículums de cada colaborador, se deberá indicar la experiencia, cursos y certificaciones que posee, de acuerdo con los requisitos que a continuación se detallan con los conocimientos específicos esperados para cada consultor según su especialidad:

1. Consultor SAP ABAP (Desarrolladores)

- 1.1 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
- 1.2 Certificación SAP en su especialidad.

2. Consultor SAP Ariba

- 2.1 Experiencia en Sourcing, Contracts y SLP.
- 2.2 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
- 2.3 Certificación SAP en su especialidad o estudios a fin.

3. Consultor SAP Basis

- 3.1 Experiencia en base de datos Oracle, SAP HANA y SAP ASE.
- 3.2 Experiencia en arquitecturas Cloud.
- 3.3 Experiencia en administración y configuración de sistemas SAP.



- 3.4 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
- 3.5 Certificación SAP en su especialidad o estudios a fin.
- 4. . Consultor de Control Presupuestario (Módulo CO-FM)**
 - 4.1 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
 - 4.2 Certificación SAP en su especialidad o estudios a fin.
- 5. Consultor Financiero Contable (Módulo FI)**
 - 5.1 Experiencia en contabilidad y normas chilenas.
 - 5.2 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
 - 5.3 Certificación SAP en su especialidad.
- 6. Consultor de Human Capital (Módulo HCM)**
 - 6.1 Certificación SAP en su especialidad.
 - 6.2 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
 - 6.3 Experiencia en procesos de nómina localizada para Chile, que incluye nómina mensual y nóminas especiales de Anticipos, Finiquitos, Bonos con reliquidación de impuestos, entre otras.
 - 6.4 Experiencia en la legislación laboral chilena vigente que incluye configuraciones y emisión de informes legales (Libro de Remuneraciones físico y electrónico, Archivo para Previred, Certificado Impuesto Renta, entre otros).
- 7. Consultor Logístico (Módulo MM)**
 - 7.1 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
 - 7.2 Certificación SAP en su especialidad.
- 8. Consultor SAP PM**
 - 8.1 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
 - 8.2 Deseable Certificación SAP en su especialidad o estudios a fin.
- 9. Consultor SAP PO**
 - 9.1 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
 - 9.2 Certificación SAP en su especialidad.
- 10. Consultor Ventas y Distribución (Módulo SD)**
 - 10.1 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.



10.2 Certificación SAP en su especialidad.

11. Consultor Seguridad SAP

- 11.1 Certificación SAP en su especialidad o estudios a fin.
- 11.2 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
- 11.3 Experiencia funcional de las transacciones de administración de roles, perfiles, usuarios y su correspondiente reportería.
- 11.4 Experiencia en análisis de incompatibilidades, segregación de funciones, análisis de riesgos e impacto de la asignación tanto de roles, perfiles, transacciones.

12. Consultor SAP Solution Manager

- 12.1 Certificación SAP en su especialidad o estudios a fin.
- 12.2 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
- 12.3 Experiencia en Tecnología JAVA + ABAP. (NetWeaver).
- 12.4 Experiencia en integraciones sistemas SAP y No SAP.
- 12.5 Experiencia en integración con TOMCAT + SYBASE.
- 12.6 Experiencia en CTS+.
- 12.7 Experiencia en configuración y gestión de módulos de Proyectos, Monitoreo Técnico, Mopz, EWA.
- 12.8 Experiencia integración Portales, ERP, PI/PO.
- 12.9 Contar con conocimiento ABAP en ampliaciones y exit de usuarios del módulo.
- 12.10 Experiencia de la Metodología ASAP-Activate.
- 12.11 Experiencia en uso de SAP Marketplace (notas oss, scn, etc.).

13. Consultor SAP Success Factor

- 13.1 Experiencia en Módulo Empleado Central (EC), Módulo Compensaciones (CM), Módulo Reclutamiento (RCM), Módulo de Aprendizaje (LMS), Módulo de Sucesión y Desarrollo (SCDP), Módulo de Desempeño (PMGM).
- 13.2 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
- 13.3 Certificación SAP en su especialidad.

14. Consultor SAP VIM

- 14.1 Certificación SAP en su especialidad o estudios a fin.
- 14.2 A lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP.
- 14.3 Experiencia en SAP VIM, OTAS y ICC.
- 14.4 Contar con conocimiento ABAP en ampliaciones y exit de usuarios del módulo de su especialidad.
- 14.5 Experiencia en migración de datos.
- 14.6 Experiencia en creación y ejecución de LSMW.



- 14.7 Experiencia en Logistics Execution (LE).
- 14.8 Experiencia de la Metodología ASAP- Activate.
- 14.9 Experiencia en uso de SAP Marketplace (notas oss, scn, etc.).

15. Jefe de Proyecto SAP

- 15.1 Deseable Certificación PMP en gestión de proyectos.
- 15.2 A lo menos 5 años de experiencia en gestión de proyectos SAP.

15. REEMPLAZO DE CONSULTORES

El Banco podrá solicitar el reemplazo de un consultor, sin expresión de causa, avisando previamente por escrito a la Empresa, de esta intención, en un plazo de 15 días corridos previo al reemplazo requerido. La Empresa deberá presentar un reemplazo de igual perfil profesional y características que el reemplazado en un plazo no superior a dos semanas.

La Empresa deberá disponer de un mecanismo de reemplazos (back up) para consultores en caso de que éstos se ausenten (Licencias médicas, Vacaciones, Renuncias).

En el caso que la Empresa requiera reemplazar un consultor, deberá coordinarlo previamente con el Encargado Técnico del Banco y reponer como mínimo el mismo perfil profesional del consultor saliente. La autorización de cambios o reemplazos de consultores, por parte de la Empresa, requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando los motivos del cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del Banco de alguno de los candidatos propuesto.

16. HITOS DE PAGO

El Banco pagará las horas efectivamente consumidas, previa recepción conforme, de manera mensual vencida, considerando el pago mínimo establecido en el numeral 8 precedente.

El Banco podrá solicitar un mayor número de horas a las estimadas, previa coordinación con la Empresa.

En caso de requerirse horas de soporte en horario extraordinario, las horas se valorizarán utilizando los precios unitarios para horario extraordinario detallados en la oferta.

Para estos efectos las horas extraordinarias mensuales estimadas, corresponden a 20 Horas.



17. MULTAS POR ATRASOS O INCUMPLIMIENTOS

Con la finalidad de velar por el cumplimiento del servicio, se establecerán multas medida en base al cumplimiento promedio otorgado sobre los SLAs, las cuales se podrán aplicar si el servicio está por debajo del 90% mensual para incidentes y requerimientos, basado en la información que entregue la herramienta de tickets que se utilizará para obtener los valores de los tiempos de respuesta. Se considerará un período de estabilización del servicio de los primeros tres meses de iniciado el contrato en el cual la medición de SLA será solo informativa y no tendrá efecto en las multas.

Para determinar el porcentaje de la multa se tomará el promedio de cada SLAs definido y tendrán un tope máximo mensual del 10% del valor del servicio del mes. Estas multas podrán ser aplicadas en forma mensual.

En caso de que la Empresa no tenga una herramienta de tickets que permita obtener los valores de los tiempos de respuesta, el Banco podrá aplicar las multas que se señalan a continuación basado en la medición del tiempo de solución de mitigación de cada ticket:

Criticidad del Incidente	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución Mitigación	Deducción por evento mensual
Crítico	Si el problema impide la continuidad operativa del sistema, o cierres e integración con sistemas críticos, entonces se establece un plazo de 4 horas corridas, para entregar una solución que permita continuar con la operación, y un plazo máximo de 24 horas corridas para entregar una solución definitiva.	2 horas	4 horas	0 a 4 horas de tiempo de solución de mitigación: 0%. A partir de las 4 horas, 2% del valor total mensual del servicio (base 300 Horas), por cada hora adicional o fracción de atraso.
Media	Si el problema no afecta a los procesos de remuneraciones, cierres, e integración con sistemas críticos, pero si impide la operación de otros módulos del sistema ERP, entonces se establece un plazo de 24 horas corridas para entregar una solución al problema, con un máximo de 48 horas corridas, para dar la solución definitiva.	3 horas	24 horas	0 a 24 horas de tiempo de solución de mitigación: 0%. A partir de las 24 horas, 1% del valor total mensual del servicio (base 300 Horas), por cada hora adicional o fracción de atraso.



Baja	Si el problema es particular de un usuario o no impide la operación de los módulos del sistema, entonces se establece un plazo de 48 horas corridas para entregar una solución al problema, con un máximo de 120 horas corridas para dar la solución definitiva.	4 horas	48 horas	0 a 48 horas de tiempo de solución de mitigación: 0%. A partir de las 48 horas, 0,5% del valor total mensual del servicio (base 300 Horas), por cada hora adicional o fracción de atraso.
------	--	---------	----------	--

Para determinar el tiempo sobre el cual se calculará la deducción se tomará como referencia la hora en que el Banco comunicó a la Empresa la falla o necesidad detectada, a través de su Encargado Técnico, y la hora en la que La Empresa entregue una solución provisoria (mitigadora) o definitiva.

La Empresa no podrá, en ninguna circunstancia, cuestionar en el llamado el grado de criticidad que el Banco le otorgue a un problema o falla.

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 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 cumplimiento.

En todo caso, el monto total de las deducciones que efectúe el Banco respecto de incumplimientos acaecidos no excederá del 10% del precio o tarifa total bruta anual (base 5.088 horas) que el Banco debe pagar al Proveedor, de conformidad con la Cláusula Tercera de este Contrato, sin perjuicio de su facultad de poner término anticipado al contrato y hacer efectiva la garantía.



ANEXO B
MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR

N° []

**CONTRATO SERVICIO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN
SISTEMAS SAP**

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 Soporte y Mantenimiento de sus sistemas SAP, 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°90005062 de fecha [] de [] de 2023, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [] de [] de 2023 y aceptada por el Banco mediante carta N° [] de fecha [] de [] de 2023; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

Anexo N°2: Documentación Empresa Contratista.

SEGUNDO : Vigencia del Contrato

El presente Contrato tendrá una vigencia de un año, contado desde la fecha de suscripción. Al término de este período, se renovará automáticamente por otro período de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones, a menos que una de las partes comunique a la otra su intención de no renovarlo, aviso que debe ser enviado por escrito con a lo menos 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 del Servicio por mensualidades vencidas. El Banco pagará el 75% del valor del Servicio contra la Recepción Técnica Conforme y el 25% restante contra la Recepción Administrativa Conforme, de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

En caso de incluir horas adicionales, estas se valorizarán utilizando los precios unitarios detallados en la Cláusula Cuarta Precio del Servicio y se pagarán junto con la mensualidad 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 la parte correspondiente del pago mensual 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 vista, que deberá retirar en las oficinas de la empresa bancaria que se le ha indicado.

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

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Técnica Conforme la comunicación escrita del Jefe de Grupo PMO Corporativo y SAP del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará mensualmente, una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato.

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

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

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

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



SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

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

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

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

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

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

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

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



destinados a la prestación del Servicio.

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

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

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

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

OCTAVO : Multas

En caso de incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el presente Contrato, el Banco podrá aplicar las multas que se señalan en el numeral 17 del Anexo A.

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 10% del precio o tarifa total bruta anual que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

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

NOVENO : Garantía por fiel cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de \$ [REDACTED], monto equivalente al 10% del valor anual del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 60 días corridos a la fecha de término de la vigencia de la prestación del Servicio. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

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

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

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

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



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

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

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

DÉCIMO : Personal

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

Todo cambio en el personal asignado al Servicio deberá ser previamente aprobado por el Banco, para lo cual la Empresa deberá justificar e informar por escrito de los cambios que desea realizar a la conformación del equipo de trabajo a cargo del Servicio, con a lo menos 10 días corridos de anticipación si el cambio es permanente, o 24 horas de anticipación si es un cambio temporal, salvo excepciones de fuerza mayor y debidamente justificadas. En todo caso el Banco se reserva el derecho de pedir la sustitución del personal asignado sin expresión de causa, como asimismo impedir su reemplazo sin su consentimiento, en cualquier instante mientras se encuentre vigente el Contrato.



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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



los derechos de los acreedores mencionados en los términos del artículo 183-C del Código del Trabajo.

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

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

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

Para el caso que el Banco detecte la comisión de una infracción por parte de la Empresa a las obligaciones contenidas en el citado Reglamento o a las que alude la presente cláusula, dicha infracción será comunicada, por escrito mediante carta certificada, enviada por el Jefe de Departamento de Adquisiciones o quien lo subrogue o reemplace, al representante legal de la Empresa, a fin de que ésta pueda formular los descargos que estime del caso dentro del plazo de 5 días hábiles bancarios contado desde la fecha de la remisión de la comunicación respectiva. Vencido dicho plazo, haya o no efectuado sus descargos la Empresa, el Banco a través del personero indicado o quien éste determine expresamente, resolverá acerca de la



aplicación de la sanción, la que se comunicará a la Empresa mediante el mismo procedimiento.

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

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

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

UNDÉCIMO : Encargados Técnicos

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

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
	BANCO
	EMPRESA

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



DUODÉCIMO : Confidencialidad

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

DECIMOTERCERO : Tratamiento de Datos de Carácter Personal

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

En particular, la Empresa garantiza:

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



DECIMOCUARTO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

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

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

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

DECIMOQUINTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

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

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

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

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

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

En caso que el Banco sea notificado de cualquier demanda o acción por parte de un tercero relacionada con la violación de derechos de propiedad intelectual o industrial de dicho



tercero, éste pondrá en conocimiento de la Empresa, a la brevedad, dicha situación a fin que pueda constituirse en tercero coadyuvante del proceso respectivo. Cualquier transacción que pueda convenir el Banco con el tercero demandante y cuyo pago deba ser asumido por la Empresa, deberá ser previamente aprobada por escrito por la Empresa.

DECIMOSÉPTIMO : Publicidad y uso del nombre del Banco

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

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

DECIMOCTAVO : Conflicto de Intereses

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

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

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

La Empresa se obliga a informar por escrito al Banco, tan pronto tuviere conocimiento de ello, de cualquier conflicto de intereses que se presente con posterioridad a la fecha de otorgamiento del presente Contrato, y acepta que ante dicha situación el Banco evalúe las



circunstancias que configuren el conflicto de intereses respectivo, pudiendo a su arbitrio poner término al Contrato o perseverar en él.

DECIMONOVENO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

De acuerdo con 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 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.

VIGÉSIMO : Equipamiento y Materiales

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

VIGÉSIMO PRIMERO : Licencias

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

VIGÉSIMO SEGUNDO : Responsabilidad de la Empresa

La Empresa responderá ante el Banco:

- a) Por cualquier clase de errores en la ejecución del presente Contrato. Para prevenir los errores, la Empresa deberá ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los Servicios, sea que los realice directamente o no, debiendo responder hasta por la culpa leve.



- b) Por cualquier perjuicio directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato. La Empresa se obliga a: i) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables; y ii) Indemnizar por los daños directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso.
- d) Aun cuando el perjuicio sufrido por el Banco sea detectado con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato dentro del plazo de 5 años.
- e) Por los daños y perjuicios directos, previstos o que se debieron haber previsto de acuerdo con el objeto del Contrato, salvo que los daños y perjuicios puedan ser imputables al dolo de la Empresa o sus dependientes, ya que en ese caso responderá de todos los daños se le causen al Banco por el incumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de este Contrato.
- f) Asimismo, se obliga a defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.
- g) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

VIGÉSIMO TERCERO : Prevención de delitos

La Empresa declara conocer la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho y que cuenta dentro de su organización con los sistemas y controles adecuados tendientes a prevenir la comisión de los delitos tipificados en la dicha ley. Por lo anterior, la Empresa declara conocer la tipificación de cada uno de esos delitos y declara que no realizará



ni consentirá que estos se realicen por sus accionistas, socios, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores.

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

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

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

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

VIGÉSIMO CUARTO : Anticorrupción

La Empresa deberá asegurarse durante la vigencia del contrato que:

a) Ni ella ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores son o han sido parte de ningún contrato, acuerdo o convenio con cualquier persona que al tiempo de celebración del Contrato haya estado:

i) Identificada en la lista de nacionales especialmente designados y personas bloqueadas, emitida por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América (List of Specially Designated Nationals and Blocked Persons, "Lista SDN") o

ii) Sancionado por la Oficina de Control de Activos en el Extranjero (Office of Foreign Assets Control "OFAC") del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América.

b) Ni ella ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores han sido o están siendo investigados o han sido sancionados por cualquier autoridad competente, y otras autoridades de vigilancia y control con facultades de acuerdo con su naturaleza y actividad;



c) Ni ella y ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores han incurrido en conductas de aquellas sancionadas de acuerdo con lo establecido en leyes anticorrupción y demás normas que la modifiquen, aclaren, desarrollen o deroguen;

d) Ni ella ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores han cometido conducta alguna que contraría lo estipulado en la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)) de los Estados Unidos de América, así como la Ley del Reino Unido de Gran Bretaña denominada “Ley de Sobornos”.

La Empresa se obliga a notificar de inmediato al Banco cualquier cambio a las situaciones declaradas en la presente cláusula, informando las medidas que tomará para mitigar los daños que ello pueda causar. No obstante lo anterior, la Empresa faculta al Banco para terminar anticipadamente el contrato sin que ello genere multa o indemnización alguna en el evento en que la Empresa, su socios, accionistas, directores administradores, ejecutivos, trabajadores, representantes o beneficiarios finales, sean incluidos por cualquier causa en dichas listas o sean condenados por narcotráfico, lavado de activos y demás conductas contrarias a la ley.

VIGÉSIMO QUINTO : 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 SEXTO : 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 SÉPTIMO : 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 OCTAVO : 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 NOVENO : 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.

TRIGÉSIMO : 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 PRIMERO : 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 SEGUNDO : 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 TERCERO : 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 CUARTO : Copias

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

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

[]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

[]
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA



ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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

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

[REDACTED]
JEFE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA



ANEXO N° 2
DOCUMENTACIÓN EMPRESAS CONTRATISTAS

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

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

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



ANEXO 2.B

REQUISITOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA EMPRESAS CONTRATISTAS

1. ANTECEDENTES GENERALES

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

Organismo al cual se encuentra adherido por concepto Ley Nº 16.744	
--	--

2. REQUISITOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

La Empresa Contratista deberá entregar al Banco:

- 2.1. Fotocopia de última cotización por concepto de seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedad Profesional del Organismo Administrador al cual se encuentra adherido o del Instituto de Normalización Previsional.
- 2.2. Certificado de Estadística de Accidentes (Tasa de Accidentalidad y de Siniestralidad por Incapacidades Temporales de los últimos 24 meses). La Empresa Contratista deberá solicitar Certificado de Accidentalidad al Organismo Administrador de la Ley Nº 16.744 donde se encuentre adherido.
- 2.3. Si cuenta con más de 100 trabajadores, deberá señalar el nombre del Experto Asesor en Prevención de Riesgos y Nº de Registro.
- 2.4. Si cuenta con más de 25 trabajadores deberán contar con un Comité Paritario de Higiene y Seguridad señalando el nombre del Presidente y Secretario.

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



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

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

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

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



ANEXO N°2.D CERTIFICACIÓN DE CONTRATISTAS

1. INSTRUCTIVO DE LA DOCUMENTACIÓN A CERTIFICAR

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

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

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

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

2.- REVISION DE LA DOCUMENTACIÓN

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

3.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Documento	periodicidad	Formato
Nómina de Trabajadores	Mensual	Planilla Previred, Excel
Libro de remuneraciones (5 o más trabajadores a certificar)	Mensual	Pdf
Liquidaciones de sueldo	Mensual	Pdf
Finiquitos ratificados ante Ministro de Fe	Cuando corresponda	Pdf



Contratos de trabajo (trabajadores nuevos)	Cuando corresponda	Pdf
--	--------------------	-----

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

4.- EMPRESAS SUBCONTRATISTAS

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

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

[]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

