

BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N° 90011581

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

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

JULIO 2026

BASES ADMINISTRATIVAS

1. Introducción

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

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

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

Las presentes Bases de Licitación contienen las condiciones técnicas, administrativas, legales y económicas, bajo las cuales será contratada por el Banco la provisión de los Productos y/o Servicios, así como también 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 con el Modelo de Contrato incluido como Anexo B de estas Bases.

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

Los Proveedores interesados en participar en este proceso de Licitación, comunicarán su interés aceptando el “Acuerdo de Participación” establecido en el Portal como prerequisite de participación, dentro del plazo indicado para estos efectos en el Calendario de Actividades. Aquellos Proveedores que no cuenten con una cuenta de acceso al Portal, deberán solicitar su creación al Encargado del Proceso de Compras, Sofía Navarrete al correo electrónico snavarrete@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, los que deberán tener un vínculo contractual vigente con el Proveedor y 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° 90011581”.

El Banco comunicará a través del sistema de mensajería del Portal y su publicación en el sitio web del Banco (www.bcentral.cl) las respectivas preguntas, observaciones, respuestas y aclaraciones, dentro del plazo indicado en el Calendario de Actividades, sin indicar el autor de las preguntas u observaciones formuladas.

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

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.

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.

En particular, en caso de solicitarse las ofertas técnicas y económicas por parte de terceros ajenos al Proceso de Compras, se aplicará lo establecido en el artículo 20 de la Ley de Transparencia, esto es, que dentro del plazo de 2 días hábiles de recibida la solicitud de información, el Banco solicitará al Proveedor determinar si acepta o se opone a la entrega de los documentos solicitados. Igual procedimiento se aplicará en caso que otros Proveedores participantes del Proceso de Compras soliciten tener acceso a la oferta técnica de un Proveedor.

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 o e-RUT del Proveedor.
- 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 el año 2025 (al 31 de diciembre), con una estructura financiera similar a la normada por la Comisión para el Mercado Financiero, es decir, Balance General y Estado de Resultados clasificados.

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

El Proveedor podrá solicitar al Banco mantener la confidencialidad de los antecedentes financieros que presente en este Proceso de Compras.

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

En caso que luego del análisis financiero y comercial, se establezca que uno o más Proveedores son No Elegibles, dicha circunstancia le será comunicada al Proveedor a través del Portal de Compras, una vez finalizada la etapa de Evaluación Técnica. Tal comunicación también podrá ser efectuada por carta si el Banco lo estima necesario. Las Ofertas presentadas por dichos Proveedores no serán consideradas en las instancias siguientes, debiendo dejarse constancia de ello en el Resumen Ejecutivo 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 90 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.

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% del valor total de Contrato, incluido el impuesto correspondiente, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 120 días corridos al término del Contrato, obligándose el adjudicatario a prorrogarla, renovarla o reemplazarla, según sea el caso, en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes las obligaciones que se caucionan en dicho Contrato. Esta prórroga, renovación o reemplazo, deberá ser efectuada por el adjudicatario con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato en poder del Banco. El no cumplimiento oportuno de esta obligación facultará al Banco para hacer efectiva la garantía que se encuentre en su poder.

El Banco podrá eximir al Proveedor de la exigencia señalada en el presente numeral, si el monto de la garantía resultara ser inferior a \$3.000.000.

6.2. Tipos de Garantía

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



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

En caso que la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato tenga un valor superior a \$30.000.000, 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 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 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 con la participación de un Abogado de la Fiscalía y del Encargado del Proceso de Compras.

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 con la participación de un Abogado de la Fiscalía, el Jefe de Grupo del Departamento de Adquisiciones o quien este designe y el Encargado del Proceso de Compras. 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 el Oferente no presentara Re-Oferta, el Banco considerará la oferta inicialmente presentada.

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

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 Resumen Ejecutivo del Proceso

9.3. Evaluación Técnica

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

Ítem	Descripción	Cumple / No Cumple
1	La Empresa acredita cumplimiento de los Requerimientos Generales del N° 1 al 9 del numeral 3 del Anexo A	
2	La Empresa acredita que considera un plan de trabajo y cronograma detallado, de acuerdo con el Requerimiento 10 del numeral 3.2 del Anexo A	
3	La Empresa acredita que incluye la ejecución de actividades técnicas adicionales requeridas, de acuerdo con el Requerimiento 11 del numeral 3.2 del Anexo A	
4	La Empresa acredita que cumple con el equipo de trabajo con experiencia solicitada, de acuerdo con el Requerimiento 12, 13 y 15, del numeral 3.3 del Anexo A	
5	La Empresa acredita la experiencia en servicios similares, en el formato solicitado de acuerdo con el Requerimiento 14 del numeral 3.3 del Anexo A	
6	La Empresa acredita que su propuesta cumple con los servicios de Soporte, actualizaciones tecnológicas y Mantenciones menores, de acuerdo con lo establecido en el requerimiento 16 del numeral 3.4, Anexo A	

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

9.4. Evaluación Económica

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

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

Precio Total =

- +2.500 horas de Jefe de Proyecto
- +17.500 horas Analista/Programador Senior
- +3.500 horas Analista QA/Tester (funcional y no funcional)
- +1.000 Arquitecto de software
- + 2.000 Ingeniero DevOps / Automatización
- +1.300 horas Diseñador Web
- +20 horas Jefe de Proyecto – Horario Inhábil
- +150 horas Analista/Programador Senior – Horario Inhábil
- +20 horas Analista QA/Tester (funcional y no funcional) – Horario Inhábil
- +10 Arquitecto de software Horario Inhábil
- + 20 Ingeniero DevOps / Automatización Horario Inhábil
- +10 horas Diseñador de Páginas Web – Horario Inhábil
- +60 meses de servicio mensual de soporte

NOTA: Esta estimación se realiza sólo para efectos de valorizar y comparar las Ofertas Económicas recibidas y el Banco no compromete la contratación de dicha cantidad de horas ni la proporción indicada. Las horas definitivas a utilizar para cada perfil serán las cotizadas por la Empresa para cada Servicio y aceptadas por el Banco.

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

Durante la etapa de Evaluación Económica, el Banco se reserva el derecho de solicitar mayores antecedentes al Oferente que presente la Oferta Económica o Re Oferta más económica. El Banco podrá reevaluar la Oferta Técnica de dicho Oferente, y eventualmente declararla como Técnicamente No Elegible, cuando como resultado de la reevaluación, se concluya que su menor Precio Total deriva de algún incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de las Bases de Licitación.



9.5. Resolución de empates

Si en el resultado de la Evaluación Final de las Ofertas Económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores, se adjudicará la Licitación al Proveedor que presente al equipo de trabajo con mayor experiencia en los servicios solicitados. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que posea mayor experiencia en servicios similares a los solicitados.

9.6. Resumen Ejecutivo

El resultado consolidado de las Evaluaciones Técnica y Económica, junto con la Propuesta de Adjudicación, constará en un Resumen Ejecutivo, que será firmado por el Jefe de Grupo del Departamento de Desarrollo de Sistemas y por el Jefe de Grupo del 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. Mecanismo de Reclamos

Los Proveedores podrán efectuar reclamos ante cualquier determinación del Banco, tal como descalificación administrativa, financiera o técnica, o declaración desierta del Proceso de Compras.

Los reclamos deberán contener la identificación del reclamante, del proceso y los antecedentes en los que se funda dicho reclamo.

El plazo para efectuar el reclamo será de 2 días hábiles desde la comunicación enviada por el Banco que informe de la determinación respectiva.

El Banco tendrá un plazo de 3 días hábiles, contado desde la recepción del reclamo, para emitir su respuesta. Dicho plazo podrá ser ampliado en caso de ser necesaria la recopilación de mayores antecedentes.



12. Desistimiento

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

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

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

13. 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 correspondiente. En el caso de Contratos de Obras, dicha Garantía deberá ser entregada en la fecha de suscripción del Acta de Entrega del Terreno.

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 del Contrato.

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.

14. Subcontratación

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



15. Cesión

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

BANCO CENTRAL DE CHILE



ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Servicios a prestar

En el marco de un proceso permanente de modernización de sistemas informáticos utilizados en la gestión de las distintas funciones que cumple el Banco y la necesidad de satisfacer nuevas solicitudes de proyectos generadas al interior de éste, se requiere cubrir, a través de Desarrollos de Componentes de Software y Aseguramiento de Calidad (en adelante también Desarrollos), la incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras, que surgen tanto de nuevos proyectos tecnológicos, como de mantenciones evolutivas o correctivas a sistemas existentes, o reemplazo de sistemas informáticos que se encuentran próximos al término de su ciclo de vida útil.

Considerando la diversidad de proyectos a cubrir y la actividad administrativa necesaria para generar los distintos procesos de adquisiciones asociados a cada necesidad específica y, por otra parte, cubrir las expectativas de resultados de las áreas de negocio internas, el Banco ha definido abordar las necesidades de Desarrollos de Componentes de Software y Aseguramiento de Calidad, a través de un Contrato con precios unitarios, al amparo del cual se otorguen los servicios mencionados.

Adicionalmente, el Banco ha definido contratar el Servicio de Soporte de las componentes de Software desarrolladas por el proveedor y otras ya existentes, previo acuerdo entre las partes.

Este anexo establece los requerimientos técnicos, de carácter genérico, para todos los Servicios de Desarrollo y de Soporte que se indican.

Los requerimientos de carácter específico de cada Desarrollo o solicitud de soporte que el Banco solicite serán entregados a la Empresa mediante un documento escrito, denominado “Solicitud de Cotización de Desarrollo y Aseguramiento de Calidad de Software”, que será entregado por el Encargado Técnico del Banco, el cual constituirá el documento oficial mediante el cual el Banco solicitará a la Empresa que realice la cotización, para cada Desarrollo en particular.

El Proveedor deberá realizar su Cotización de acuerdo con la cantidad de horas por tipo de profesional que considere serán necesarias para el Desarrollo o Soporte que el Banco esté solicitando, las cuales serán multiplicadas por los valores unitarios definidos en el Contrato, obteniéndose así el valor total para dicho Servicio. En la misma Cotización deberá indicar el plazo en el cual desarrollarán los servicios solicitados, proponiendo un plan de actividades a realizar.

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

1.1 Servicios de Desarrollo

La Empresa deberá prestar los servicios Desarrollo de Software, considerando las actividades de validación de completitud de requerimientos, diseño general y de detalle, construcción, desarrollo seguro, aseguramiento de calidad, implementación, despliegue automatizado, configuración y puesta en marcha de los proyectos o componentes de software solicitados por el Banco.

La Empresa deberá realizar las actividades necesarias para instalar los componentes de software en el ambiente de desarrollo, y elaborar y documentar todos los procedimientos necesarios para su instalación en ambientes de pruebas y producción.

La Empresa deberá realizar las actividades necesarias para asegurar la calidad y seguridad de los componentes de software desarrollados, para lo cual deberá confeccionar planes de prueba y documentar su ejecución, de forma previa a su entrega al Banco. Para validar la calidad y seguridad del desarrollo, el Banco utilizará además herramientas de revisión automatizada y entregará al Proveedor los hallazgos informados por estas herramientas para su remediación.

La Empresa deberá realizar la confección de toda la documentación solicitada por el Banco, requerida para cada proyecto o componentes de software y para su posterior operación, en los ámbitos de negocios y técnicos. Esta documentación debe considerar:

- Manual de uso del sistema
- Arquitectura de la solución y diseño detallado
- Instrucciones de operación para un administrador técnico y procedimientos de subida y bajada de los componentes.
- Información para una correcta alternancia de servicios entre distintos sitios de procesamiento, cuando esta actividad no sea transparente para el sistema y se requiera realizar ajustes ante esas actividades.
- Pauta de monitoreo de componentes y resolución de problemas comunes.

La Empresa deberá realizar una capacitación funcional y técnica de manera presencial, cuando el proyecto así lo amerite.

La Empresa deberá considerar el apego a la Metodología de Desarrollo de proyectos de Software establecida por el Banco.

La Empresa deberá entregar a sus trabajadores todas las herramientas necesarias para la normal ejecución de sus actividades (Notebook, SW de escritorio, herramientas de escritorio).



Las herramientas necesarias para el desarrollo de los proyectos o componentes de software que el Banco solicite a la Empresa serán provistas por el Banco, en los ambientes de Desarrollo, Pruebas y Producción, según corresponda.

El Banco proveerá acceso a la Empresa, a los ambientes pre-productivos, a través de acceso remoto de consolas habilitadas para estos efectos.

La propiedad del código fuente que resulte del desarrollo de software, así como de código previamente desarrollado que sea reutilizado en los Desarrollos entregados, será de propiedad del Banco.

1.2 Servicios de Soporte

La Empresa deberá proveer los servicios de Soporte, mantención y asesoría luego de realizada la implementación en ambiente de producción de los componentes de software desarrollados por la Empresa, considerando 20 horas mensuales. Una vez consumidas esas horas y previa solicitud expresa por parte del interlocutor válido del Banco, las horas adicionales podrán ser facturadas al valor hora de Soporte indicado en el Contrato. Adicionalmente, previo acuerdo entre las partes, el Banco podría solicitar soporte para componentes de software ya existentes.

Este servicio tiene como objetivo tener un soporte oportuno y expedito, de parte de la Empresa, cuando alguno de los sistemas o componentes falle en ambientes productivos, por lo que existirán SLAs asociados al servicio.

Las horas no utilizadas se podrán acumular hasta por un periodo de tres meses, pudiendo ser consumidas mientras estén vigentes.

1.3 Servicios Específicos

El Banco podrá solicitar la prestación de servicios específicos asociados a un subconjunto de las actividades enmarcadas en los Servicios de Desarrollo, tales como construcción de pipelines para compilación y despliegue (CI/CD), elaboración y ejecución de planes de prueba, levantamiento y análisis de requerimientos, elaboración de especificaciones de arquitectura y diseño detallado, diseño de interfaces de usuario (U/X), entre otros.

La forma de solicitar estos servicios por parte del Banco será a través de paquetes de horas para actividades específicas y asociadas a un perfil particular. Las horas de estos especialistas solicitados por el Banco, se enmarcarán en los perfiles detallados en el Requerimiento N°15 del presente Anexo.

El lugar en que el especialista desempeñará las funciones requeridas será acordado entre el Banco y el Proveedor, pudiendo corresponder a modalidad presencial, remota o híbrida.



Para todos los efectos de coordinación de actividades entre el Banco y el especialista de la Empresa, el Proveedor deberá designar una contraparte válida que será el canal oficial de comunicación con el Encargado Técnico del Banco.

2. Descripción General del Entorno Tecnológico

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

A continuación, se detallan aquellas más relevantes:

2.1 Plataformas

La plataforma base que se utiliza para las aplicaciones en el alcance de los servicios de Desarrollos está compuesta por:

- **Sistemas Operativos:** las soluciones deben ser compatibles con RHEL o Windows Server.
- **Servidores Web / Servidores de Aplicaciones:** El Banco dispone de servidores de aplicaciones Oracle Weblogic Server (WL, para sistemas legados) y RedHat Jboss Enterprise Application Platform (EAP), RedHat Jboss Core Services (JCS), RedHat Jboss Web Server (JWS), Internet Information Server (IIS) como contenedores de las aplicaciones, tanto para sus capas de negocios como para sus capas de presentación.
- **Navegadores Web:** el acceso a las soluciones Web deberá operar en forma correcta en los navegadores Google Chrome y Microsoft Edge. Los desarrollos deben ser certificados con la última versión disponible en el Banco a la fecha de paso a producción.
- **Lenguajes de programación / frameworks:** C# / ASP .NET, VB .NET, Java / Struts2 / Spring.
- **Framework front-end:** se puede utilizar Angular, React o Blazor.
- **Middleware integración / mensajería:** IBM App Connect, IBM MQ.
- **Integración de datos:** ETL Informatica Power Center, para proyectos de Business Intelligence y Data Warehousing.
- **Persistencia:** bases de datos SQL Server y Oracle
- **Virtualización:** VMware (vSphere / VCF / Tanzu), XenApp, PowerVM.
- **Entorno de desarrollo:** VSCode o eclipse.

Adicionalmente se utilizan otras herramientas tales como: Shell scripting, Python, Azure (App Service, Functions, Logic App, Foundry, AKS, Container Instances, etc.), SAS (Enterprise Guide, Enterprise Miner, Visual Analytics).

2.2 Autenticación

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

2.3 Software de escritorio:

El Banco dispone una plataforma Microsoft Windows, MS Office O365, con servidores de correo Exchange.

2.4 Herramientas DevSecOps

El Banco utiliza las herramientas disponibles en Azure DevOps para la gestión de los proyectos de desarrollo y el traspaso de los componentes implementados entre los diferentes ambientes (Azure Boards, Azure Pipelines, Azure Repos, Azure Artifacts).

Para la revisión de calidad y seguridad del código el Banco cuenta con Sonarqube Cloud y Veracode.

Para la automatización de pruebas funcionales y no funcionales, el Banco dispone en su entorno de las herramientas Playwright, Jmeter y Owasp ZAP.

3. Especificación de requerimientos para el Desarrollo de Software

3.1 Requerimientos Generales

Requerimiento N°1: Especificaciones de plataforma

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

- Java (WL, EAP, JCS, JWS, Tomcat), Struts2, Spring
- Python
- IIS (.NET 10), ASP .NET, VB .NET, C#
- Angular, React, Blazor
- IBM App Connect Enterprise.
- IBM MQ.
- Base de datos Oracle y SQLServer.
- ETL Informatica Power Center

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

Para implementación de soluciones en la nube, es deseable que el proveedor tenga conocimiento sobre configuración, integración y uso de servicios en Azure para habilitación de soluciones PaaS (Platform as a Service). Las principales herramientas utilizadas son:

- Azure App Service.
- Logic Apps.
- Azure Storage.
- Azure Data Factory.
- Azure Key Vault.
- Azure AD (Entra ID).
- Azure AD B2C.
- Bases de datos SQL y NoSQL.

Otras dependiendo de la naturaleza del proyecto.

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

- Azure Boards / Repos / Artifacts / Pipelines
- Git (cliente)
- Sonarqube Cloud
- Sonatype Nexus
- Veracode

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

- Liferay
- Bases de datos no estructuradas

Para soluciones desplegadas en contenedores, el proveedor deberá considerar que las plataformas utilizadas en el Banco son VMware Tanz, AKS y Azure Container Instances.

Para soluciones híbridas que integren aplicaciones on-premise con servicios en la nube y viceversa, el proveedor deberá proponer diseños que consideren arquitecturas de referencia, visada por el Banco, integración segura y eficiente de los componentes, siguiendo las recomendaciones de las pautas de desarrollo seguro, según lo indicado en el Requerimiento N°5 del Anexo A de este documento.

El stack tecnológico a utilizar será definido por el Banco en el contexto de cada Desarrollo, el proveedor podrá sugerir las herramientas que considere adecuadas.

Requerimiento N°2: Ambientes

La plataforma que soporten los desarrollos será provista por el Banco y el proveedor deberá considerar que existen ambientes separados de Desarrollo, Prueba y Producción. Cada ambiente está en redes separadas.

En el ambiente on-premise, los componentes de la solución deberán operar en un Sitio de Procesamiento Principal (SPP), y tener la capacidad de conmutar a un Sitio de Procesamiento Alterno (SPE), físicamente distantes, operando sobre una red LAN extendida, considerando un modelo Activo-Pasivo o Activo-Activo, lo cual dependerá de la naturaleza de cada proyecto de desarrollo a implementar.

El ambiente nube debe ser entendido como una extensión de la red corporativa y que también presenta capacidades de alta disponibilidad.

- Ambiente de Producción: los desarrollos deberán operar en el ambiente de producción del Banco, ubicado en el Sitio de Procesamiento Principal y en el Sitio de Procesamiento Externo o en su defecto en el Tenant Azure del Banco. Las implementaciones que utilicen el entorno nube deben utilizar la región East US2 y, en caso de requerir alta disponibilidad, pueden utilizar también Central US. Para este caso el ambiente cuenta con 2 suscripciones una para los elementos de la solución (suscripción producción) y otra para los elementos de infraestructura central.

Ambiente de Pruebas: los desarrollos deberán operar en el ambiente de pruebas del Banco, ubicado en el Sitio de Procesamiento Principal o en su defecto en el Tenant nube (suscripción pruebas). En el caso de soluciones que operen en la nube, se deberá utilizar la suscripción de pruebas disponible, destinada a pruebas técnicas y pruebas de usuario. Estos recursos no están destinados al desarrollo ni a la explotación de una solución en régimen productivo.

- Ambiente de Desarrollo: los desarrollos deberán operar en el ambiente de desarrollo del Banco, ubicado en el Sitio de Procesamiento Principal o en su defecto en el Tenant nube (suscripción desarrollo). En el caso de soluciones que operen en la nube, se deberá utilizar la suscripción de desarrollo disponible en el tenant del Banco, destinada al desarrollo de la solución. Estos recursos no están destinados a pruebas ni a la explotación de una solución en régimen productivo.

Requerimiento N°3: Arquitectura

La arquitectura de la solución debe considerar separación en a lo menos tres capas lógicas: Presentación, Aplicación y Datos. Se pueden utilizar distintos patrones de diseño (MVC,

MVVM, microservicios, pub-sub, etc.), el cual deberá podrá ser propuesto por el proveedor en función de las necesidades del proyecto.

Dentro de las actividades a desarrollar, se debe considerar la evaluación de si es necesario instalar la aplicación, base de datos y capa de presentación en ambientes ya existentes en el Banco o en nuevos ambientes; justificando la selección de cada componente en base a criterios de transaccionalidad, mantenibilidad, costos y seguridad de cada alternativa. La aceptación del diseño y arquitectura propuestos corresponderá al Banco.

El diseño del o los aplicativos, será visado por el área de arquitectura del Banco, previo a su construcción, para lo cual el encargado técnico informará el resultado de esta a la empresa adjudicada.

Requerimiento N°4: Diseño de integraciones

El Banco posee plataformas para la integración de aplicaciones y creación de servicios denominada IBM App Connect Enterprise. En el caso de transferencia de grandes volúmenes de información o archivos se utiliza la herramienta Informatica PowerCenter. En el caso de desarrollos para entornos nube se puede utilizar Logic Apps, Service Bus, API Management u otras herramientas de Azure; y en arquitecturas híbridas, una combinación de ellas.

Las aplicaciones deben ser capaces de integrarse con otros sistemas internos o externos, preferentemente mediante APIs REST, o en su defecto mediante Web Services SOAP, según se requiera y de acuerdo con los requerimientos funcionales y técnicos planteados para cada proyecto. En ambos casos se deberá considerar que tanto la implementación como el consumo de servicios sea modular, configurable y reutilizable.

Todas las integraciones hacia servicios, ya sea internos o externos, deberán considerar la implementación de autenticación y una lógica de reintentos ante posibilidad de falla en la comunicación en primera instancia (retry pattern).

Otros mecanismos y requisitos de integración serán evaluados caso a caso en conjunto con el Banco.

Requerimiento N°5: Invocaciones concurrentes

Ante invocaciones concurrentes de un componente software, ya sea interfaces web, servicios, APIs, entre otros, el desarrollo deberá garantizar la integridad de cada transacción cumpliendo con las reglas de Atomicidad, Consistencia, Independencia y Durabilidad.

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



Requerimiento N°6: Desempeño

Cada desarrollo deberá permitir un buen desempeño de operación inicial y futura. Las aplicaciones deberán ser construidas para que el tiempo de respuesta promedio para las transacciones en línea no excedan los 3 segundos. No obstante, la solución deberá cumplir con los umbrales de desempeño en escenarios de carga a definir durante el análisis de requerimientos de cada proyecto a implementar.

Requerimiento N°7: Modelo de seguridad

Todos los desarrollos de aplicaciones para usuarios internos deberán integrarse con el directorio activo del Banco para la autenticación y autorización. En caso de tratarse de usuarios externos al Banco, deberá considerarse un modelo propio de seguridad o bien integrarse al sistema existente para tales efectos, lo cual será definido en etapa de especificación de requerimientos de cada proyecto a implementar. En cualquier caso, deberá operar apropiadamente en relación con: la gestión de usuarios, perfilamiento para accesos y uso de datos aplicativos, trazabilidad y autenticación, asegurando un correcto tratamiento para la información ingresada. Adicionalmente, la solución debe considerar estándares de la industria para aplicaciones Web como OWASP Top 10.

- Autenticación: Para aplicaciones de uso interno, la autenticación se debe realizar utilizando Active Directory, con perfilamiento local a la aplicación. Para aplicaciones externas, utilizar autenticación y perfilamiento locales. Cuando se trate de un desarrollo en la nube, se debe utilizar Microsoft Entra ID.
- Autorización: la aplicación deberá permitir definir políticas de acceso a sus recursos (por ejemplo: formularios, pantallas, páginas, datos y otros), basadas en perfiles y roles. Estos deberán poder ajustarse según las necesidades de cada proyecto y ser administrados íntegramente por usuarios del sistema que cuenten con el perfilamiento para ello.
- Mínimo Privilegio: El modelo de seguridad debe seguir el principio de mínimo privilegio necesario, otorgando permisos explícitos según requerimiento.
- Doble factor de autenticación: En casos requeridos, el desarrollo deberá considerar la autenticación de doble factor mediante RSA o MS MFA.
- Confidencialidad: los desarrollos deberán considerar la utilización de protocolos de red seguros para los datos en tránsito hacia otros sistemas/servicios y entre las diferentes capas de la aplicación (HTTPS, TLS).
- Cuentas y Contraseñas: Cuando existan Identificadores de usuario y claves, se debe seguir el estándar de contraseñas que posee el Banco.

- Privilegios de sistema: Los desarrollos deben considerar que los accesos a recursos de servidor y de base de datos serán realizados siempre con usuarios aplicativos sin privilegios de administración sobre tales elementos.
- Lógica de Recuperación y Reinicio: ante falla, la Solución deberá proveer mecanismos de alerta, recuperación y reintento del proceso de registro de información, ante situaciones de error.
- Seguridad en servicios: los desarrollos deberán proveer mecanismos de seguridad para los esquemas de integración de aplicaciones basados en API o Web Services, considerando autenticación y autorización previa a su ejecución. Se debe considerar como parte de la solución el uso de Outh 2.0, SAML o equivalente, cuya implementación deberá ser aprobada por el Banco.
- Seguridad información sensible: los desarrollos deberán proveer mecanismos de seguridad para los esquemas de datos considerando tratamiento de la información a nivel de encriptación de base de datos cuando sea requerido. Al tratarse de una solución nube, la información debe estar encriptada in-transit y at-rest, vale decir, todos los datos deben estar siempre encriptados tanto en el medio de almacenamiento como en el tránsito a través de cualquier tipo de medio de comunicación (uso de canales seguros para la comunicación).
- Revisiones de Seguridad: el proveedor deberá contemplar que el Banco realizará la revisión de seguridad para validar el cumplimiento de los estándares y mejores prácticas de seguridad definidos institucionalmente.

La revisión de seguridad podrá incluir revisiones tanto automáticas y/o manuales, y tendrán como alcance el software básico, aplicativo y en general todos los componentes que permiten la operación del sistema.

Esta revisión incluirá, según corresponda, la ejecución de análisis de composición de software (SCA) para identificar vulnerabilidades en dependencias y bibliotecas, revisiones de exposición de secretos embebidos en el código o en la configuración, pruebas de seguridad estática (SAST) sobre el código fuente, y análisis dinámicos en entornos de prueba (DAST). El alcance de esta revisión abarcará tanto el software base como los componentes aplicativos y cualquier otro elemento que intervenga en la operación segura del sistema.

El proveedor deberá implementar la corrección de los hallazgos indicados en los resultados de las revisiones conforme a los plazos y criterios establecidos por el Banco. Esta revisión será, en todos los casos, previa a la aprobación definitiva de la instalación en ambiente de producción.



- Ethical hacking: El Banco, en caso de que el sistema a desarrollar lo amerite, podría realizar ethical hacking al desarrollo entregado por el proveedor. Estas pruebas serán diseñadas y ejecutadas por un tercero especializado en el área de seguridad de soluciones tecnológicas, que preste servicios al Banco. Todas las observaciones de seguridad (críticas, altas o medias) que resulten de estas pruebas deben ser subsanadas por el proveedor para entregar una solución segura para el Banco.
- Versiones de bibliotecas: El proveedor deberá considerar para todos los proyectos el uso de versiones de software vigentes y con los últimos parches de seguridad aplicados (sin vulnerabilidades). El proveedor podrá proponer el uso de nuevas bibliotecas y componentes de software provistos por terceros, los cuales deberán ser aprobados por el Banco antes de la implementación.
- Firewall y Redes: el Banco utiliza redes segmentadas para los distintos servicios de TI que se proporcionan, definiendo el paso entre redes mediante reglas de firewall específicas para cada tipo de tráfico y servicio. El proveedor deberá considerar estos aspectos en la etapa de diseño de la solución y validar posibles requerimientos de conectividad con el Banco.
- Pauta de desarrollo seguro: el Banco podrá solicitar al proveedor el cumplimiento de una pauta de desarrollo seguro, adicional a las revisiones automatizadas que realiza, que está basada en el checklist de buenas prácticas de codificación de OWASP.

Todas las actividades relacionadas con revisiones de seguridad y corrección de hallazgos deberán ser consideradas por el proveedor en la planificación de cada desarrollo.

Requerimiento N°8: Auditoría y trazabilidad

Todos los desarrollos deberán proveer de información necesaria para que las acciones de usuario sean trazables sin ambigüedad, identificando no sólo las acciones realizadas por el usuario, sino también los datos afectados.

Estos registros deberán permitir también el análisis, investigación y reporte de accesos maliciosos, no autorizados o inapropiados. El desarrollo deberá proveer de un mecanismo que permita proteger la integridad de estos registros, es decir, que sean persistentes y no modificables, además de contar en todos los desarrollos con medios de visualización a través de interfaz de usuario y con perfilamiento para el acceso.

Los requisitos de trazabilidad podrán ser ajustados de acuerdo con la naturaleza de cada proyecto, pero deberán contener al menos:

- Usuario que realiza la acción
- Fecha y hora de la actividad
- Acción realizada



- Especificar los datos afectados, ya sea creación, modificación o eliminación. En caso de modificaciones, el registro deberá indicar datos antes y después de la acción realizada.

Requerimiento N°9: Dimensionamiento

En aquellos proyectos que impliquen la implementación de infraestructura dedicada, el proveedor deberá especificar necesidades de equipamiento y licencias necesarias para el óptimo funcionamiento de las componentes de software a desarrollar, en base a la información de volúmenes y cantidad de transacciones estimadas para el proyecto. Deberá incluir todos los elementos necesarios para su funcionamiento, considerando los ambientes de producción, pruebas y desarrollo, acorde a lo descrito en el punto, “Descripción General del Entorno Tecnológico”.

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

3.2 Requerimientos de los Servicios de Desarrollo

La propuesta deberá considerar la provisión de todos los servicios necesarios para la ejecución de un proyecto de desarrollo, tales como la revisión detallada de requerimientos, análisis, diseño, construcción, aseguramiento de calidad, pruebas, despliegue y documentación de los componentes software a desarrollar, bajo un marco de trabajo de acuerdo con la Metodología de Desarrollo que posee el Banco, la cual contempla tanto desarrollos en cascada, híbridos, como ágiles.

Requerimiento N°10: Desarrollo de los proyectos

1. Cronograma de trabajo

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

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

- Análisis detallado de requerimientos
- Especificación de arquitectura y diseño
- Construcción
- Aseguramiento de calidad
- Documentación
- Pruebas técnicas
- Instalación
- Certificación y seguridad

- Pruebas de usuario
- Ethical Hacking
- Puesta en producción
- Marcha blanca
- Período de garantía
- Recepción final del Banco

2. Desarrollo de las etapas de un proyecto

a) Análisis detallado de Requerimientos

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

b) Especificación de arquitectura y diseño

Cada cotización deberá considerar la elaboración del diseño técnico de la solución en base a los requerimientos establecidos y el storyboard.

El diseño detallado de la solución deberá ser entregado a través de un “Documento de Diseño”. El diseño deberá contemplar todas las componentes del sistema, y ser aprobado por el Encargado Técnico del Banco, antes de pasar a la siguiente etapa.

c) Construcción

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

El proveedor deberá considerar que cada entrega será sometida, desde etapas tempranas de desarrollo, a evaluación de código fuente y comprobación de cobertura de pruebas unitarias, a través de las herramientas que el Banco dispone para ello.

El proveedor deberá considerar que el Banco podría escoger y solicitar el uso de herramientas que aseguren tempranamente, y en tiempo real, la calidad y seguridad del código que se desarrolla durante la construcción del software.



El proveedor deberá considerar que el código fuente desarrollado deberá ser resguardado de forma periódica en el repositorio de fuentes que el Banco posee.

d) Aseguramiento de calidad

El Proveedor deberá realizar todas las actividades necesarias para asegurar la calidad de cada una de las componentes de Software desarrolladas al amparo de cada solicitud, incluyendo revisiones de Desarrollo Seguro del Software. Para esta actividad, se deberá considerar, que la ejecución de esta revisión sea realizada por un profesional especialista (Tester), independiente del o los Analistas/Programadores que realizaron la construcción del Software.

El proveedor deberá elaborar un documento “Plan de Pruebas” a realizar, el cual deberá incluir la verificación de los requerimientos funcionales y técnicos, además de pruebas de stress y certificación de seguridad de las componentes. Este plan deberá contar con la aprobación del Encargado Técnico del Banco.

Una vez elaborado el plan, deberá ser ejecutado por el Tester asignado al proyecto. Para la ejecución de las pruebas, el proveedor deberá realizar pruebas unitarias por cada requerimiento. Posteriormente, se deberán realizar pruebas integradas con los sistemas con los cuales se integrará cada componente.

Una vez aplicado este Plan de Pruebas y realizadas las revisiones y correcciones respectivas, el proveedor deberá entregar al Banco un “Informe de Ejecución de Plan de Pruebas” realizado, en el que se evidencien las pruebas realizadas y el resultado obtenido, y que certifique que el Software está desarrollado con altos estándares de calidad. Este informe será verificado durante la ejecución del proceso interno de QA establecido en el Banco, y validado por el Encargado Técnico del Banco.

Si durante la ejecución del proceso interno de QA del Banco, se evidencia el no cumplimiento de los resultados declarados, el proveedor deberá realizar las correcciones necesarias, sin costo adicional, antes de las pruebas realizadas por el negocio, conforme a los plazos y criterios establecidos por el Banco.

e) Documentación

Cada cotización deberá incluir la elaboración y entrega de documentación, previo al paso a producción, con el contenido que exige el Banco:

- Descripción detallada de requerimientos
- Documento de diseño
- Informe de Aseguramiento de Calidad
- Plan de pruebas Técnicas
- Resultado y Evidencia de Pruebas técnicas



- Manual de Configuración
- Manual de Explotación
- Manual de Sistema

f) Pruebas Técnicas

El Proveedor deberá considerar en su planificación la realización por parte del Banco de un ciclo de pruebas técnicas previo a la aceptación de un entregable, ya sea final o parcial. Este ciclo de pruebas técnicas será liderado por el Encargado Técnico del Banco y podrá solicitar apoyo del proveedor en su ejecución.

Si durante la ejecución de las pruebas técnicas, se evidencia el no cumplimiento de los resultados esperados, el proveedor deberá realizar las correcciones necesarias, sin costo adicional, antes de realizar un nuevo ciclo de pruebas técnicas, conforme a los plazos y criterios establecidos por el Banco.

g) Instalación

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

h) Certificación y Seguridad

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

i) Pruebas de Usuario

El proveedor, dentro del plan de actividades, deberá considerar al menos 2 ciclos de pruebas de usuario, distintos a los ciclos de pruebas técnicas, y un periodo para realizar las correcciones que pueda solicitar el usuario en cada ciclo de pruebas. Una vez finalizados los ciclos de pruebas, el usuario Banco entregará su aprobación final al Jefe de Proyectos TI. Este último informará por escrito a la Empresa la aprobación interna, y dará su autorización para proceder con la aplicación de ethical hacking (cuando aplique) y la posterior puesta en producción del software desarrollado.



j) Ethical Hacking

El Banco podría realizar de “Ethical Hacking” a la solución entregada por el proveedor. Las observaciones de seguridad (críticas, altas o medias) que resulten de estas pruebas de “Ethical Hacking” deben ser subsanadas por el proveedor para entregar una solución segura para el Banco.

k) Puesta en Producción

El proveedor, deberá considerar todas las actividades necesarias para una correcta puesta en producción, tales como: instalación, habilitación y configuración de monitoreo, ajustes de performance, validación de procedimientos de explotación, entre otros.

l) Marcha Blanca

Cada cotización, deberá incluir un período de Marcha Blanca de 2 meses de duración, posterior a la puesta en producción. Durante este período, el proveedor deberá estar disponible para efectuar ajustes, en caso de ser necesarios, producto de una falla o anomalía identificada en las componentes desarrolladas.

m) Periodo de Garantía

Una vez terminado el periodo de Marcha Blanca, el Banco dará por iniciado el periodo de garantía, el cual tendrá una duración de 1 meses. Durante este periodo, el proveedor deberá atender, de acuerdo con los SLA establecidos, cualquier incidente o falla que se produzca en las componentes desarrolladas.

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

n) Recepción final del Banco

Al término del periodo de Garantía, el Banco, a través del Encargado Técnico, emitirá un documento de recepción final conforme del servicio, lo que permitirá al Proveedor emitir la Factura asociada al hito 5 y último, asociado al proyecto o componentes desarrolladas. A su vez, esta recepción final, permitirá que estas componentes o proyecto, pasen al servicio soporte, actividad provista por el mismo proveedor.

Requerimiento N°11: Otras actividades técnicas requeridas

Dependiendo de la naturaleza del proyecto, podría ser necesario incorporar actividades técnicas adicionales, lo que se indicará por parte del Banco como requerimiento de la cotización.



a) Contingencias y Alternancias

Opcionalmente, el Banco podrá solicitar, para cada proyecto o conjunto de componentes a desarrollar, la elaboración de un plan y procedimientos de contingencia, que contemplen la conmutación y retorno entre los sitios de procesamiento, garantizando la integridad y completitud de los datos en el menor tiempo posible, en los siguientes escenarios:

- Inhabilitación del sitio operativo
- Falla de uno o más componentes de la solución
- Alternancia de Sitios

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

El Banco privilegiará las soluciones que operen en modalidad activo/activo, que permitan operar en sitios de procesamiento principal y secundario físicamente distantes, mediante redes independientes o red extendida, lo que será definido por el Banco para cada proyecto particular.

b) Capacitación técnica de la solución

Opcionalmente, el Banco podrá solicitar la capacitación de cada solución, la cual deberá considerar la todos los ámbitos técnicos de los componentes que utilicen, y que permitan preparar al personal del Banco que operará la solución. Esta capacitación puede ser realizada en las instalaciones del Banco o en formato virtual.

Si el Banco determina como parte de los requerimientos que la solución requiere capacitación, la Empresa deberá detallar en la cotización las horas que se utilizarán para esta actividad, y el o los perfiles que realizarán la capacitación (de acuerdo con los perfiles del requerimiento N° 13 del Anexo A de este documento. Además, deberá considerar esta actividad dentro del cronograma de trabajo. Opcionalmente, se requerirá que la Empresa, en conjunto con el Banco, definan uno o más entregables resultantes de la capacitación, los cuales podrían ser: una presentación, un manual, o cualquier otro material de apoyo utilizado durante la actividad de capacitación.

3.3 Requerimientos al Proveedor

Requerimiento N°12: Equipo de trabajo

El Proveedor, deberá contar con un equipo mínimo de 10 profesionales de planta, con los cuales abordará las diferentes etapas de los proyectos o componentes a desarrollar y deberá detallarlos en su propuesta.



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

El equipo mínimo de profesionales a detallar deberá considerar, al menos 3 Jefe de Proyectos de los cuales, uno de ellos tendrá, el rol de coordinador del equipo que el Proveedor asignará al Banco, 5 analistas/programadores senior, un QA/tester y un diseñador.

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

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

El proveedor deberá acreditar la experiencia del coordinador del grupo en trabajos similares en los últimos 3 años.

Requerimiento N°13: Experiencia del Equipo de Trabajo

El Proveedor deberá detallar el currículum de los miembros del equipo, incluyendo experiencia, cursos y certificaciones.

Cada miembro del equipo de trabajo deberá tener una experiencia mínima de acuerdo con su perfil:

- Jefes de Proyectos, mínimo 5 años de experiencia en el rol.
- Analista//Programador Senior, 5 años de experiencia en desarrollo con al menos 2 de las herramientas que el Banco posee, de acuerdo con lo señalado en el Requerimiento N°1.
- Arquitecto de software, mínimo 5 años de experiencia en el rol.
- Analista QA/Tester Funcional, mínimo 5 años de experiencia en el rol.
- Ingeniero DevOps/Automatización, mínimo 2 años de experiencia en el rol
- Analista QA/Tester No funcional, mínimo 3 años de experiencia en el rol.
- Diseñador Web, 5 años de experiencia en el rol.

Requerimiento N°14: Experiencia del Proveedor

El Proveedor deberá demostrar experiencia en servicios similares de acuerdo con el siguiente detalle:

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



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

Requerimiento N°15: Equipo de Trabajo

El proveedor deberá contar con, al menos, 20 trabajadores con contrato de trabajo, indicando la cantidad de ellos de acuerdo con los roles que solicita el Banco, dentro de los cuales deberán estar los asignados a las labores del Banco.

- Cantidad de Jefes de Proyecto
- Cantidad de Analistas/Programadores Senior
- Cantidad de Arquitectos de software
- Cantidad de Analistas QA/Testers (funcionales y no funcionales)
- Cantidad de Ingeniero DevOps / Automatización
- Cantidad de Diseñadores Web

El proveedor deberá contar con, al menos, 2 trabajadores con cursos y/o certificados asignados al Banco en algunas de las herramientas o metodologías aplicables a estas bases de licitación, que potencialmente participarían en los desarrollos.

- Cantidad de personal con cursos o certificaciones en Java, C# o ASP .NET
- Cantidad de personal con cursos o certificaciones en IBM AppConnect / IBM MQ
- Cantidad de personal con cursos o certificaciones en Base de datos Oracle o SQLServer
- Cantidad de personal con cursos o certificaciones de Scrum Master o similar.
- Cantidad de personal con cursos o certificaciones PMP o similar.
- Cantidad de personal con cursos o certificaciones en ISTQB Foundation Level, ISTQB Test Automation Engineer, o similar.
- Cantidad de personal con cursos o certificaciones en MS Certified Devops Engineer Expert, MS Certified Azure Developer Associate o similar.



3.4 Especificación de Requerimientos para el Servicio de Soporte

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

Las horas adicionales de soporte solicitadas en un mes serán facturadas por el Proveedor, al monto establecido de “Valor Hora de Soporte” según lo solicitado en horario hábil e inhábil.

- Horario Hábil: de lunes a viernes entre las 8:29 y las 19:20 horas
- Horario Inhábil: de lunes a viernes entre las 19:30 y las 8: 30 horas, o sábados, domingos y festivos, previa solicitud del Banco

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

Requerimiento N°16: Soporte y Mantención del Software Aplicativo

a) Soporte o Mantención Correctiva

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

Este soporte deberá cumplir con SLA's de acuerdo con la siguiente tabla, en caso de incumplimiento el Banco podrá aplicar las multas indicadas:

Criticidad de la Falla	Descripción	Tiempo de respuesta	Multa
Crítica	Falla en el sistema que no permite realizar el proceso completo de negocio.	2 horas	A partir de las 2 horas, 2% por cada hora adicional o fracción de atraso.
Mediana	Es una falla del sistema que restringe funcionalidad del proceso completo de negocio.	2 días hábiles	A partir de los 2 días hábiles, 2% por cada día hábil o fracción de atraso

Leve	Es una falla del sistema que tiene leve impacto sobre el proceso de negocio.	5 días Hábiles	A partir del 6 día hábil, 1% por cada día hábil o fracción de atraso.
------	--	-------------------	---

b) Actualización Tecnológica

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

c) Mantenciones o Requerimientos Menores

El Proveedor, deberá abordar requerimientos menores sobre desarrollos ya realizados, que, por su envergadura, no ameriten realizar una solicitud de cotización independiente. Caerán bajo esta categoría, cambios de gráfica, cambios de textos o cualquier intervención menor que pueda ser cubierta con las horas mensuales disponibles para Soporte. Adicionalmente, previo acuerdo entre las partes, el Banco podría solicitar al Proveedor abordar requerimientos menores para componentes software ya existentes.

d) Horario

La propuesta deberá considerar la prestación de Servicios de Soporte y Mantención del Software Aplicativo y Desarrollos, en horario normal los días hábiles entre 08:30 y 19:00 horas, y fuera de dicho horario u horario extraordinario. La propuesta deberá contener el costo por soporte en horario extraordinario.

4. Glosario

- SPP: Sitio de Procesamiento Principal, corresponde al sitio de procesamiento principal.
- SPE: Sitio de Procesamiento Externo, corresponde al segundo sitio de operación en ambiente de producción y que se utiliza alternadamente con el sitio de procesamiento principal.
- CI/CD: Integración continua/Distribución continua.
- TLS: Transport Layer Security
- WS-SEC: Web Services Security

5. Hitos

Según el tipo de requerimiento solicitado al Proveedor, se requerirá aplicar una metodología de trabajo. Esta será validada previamente por el Banco y dependerá de la complejidad del requerimiento. La diferencia entre una metodología de trabajo tradicional (cascada) o una metodología agile, será parte de los puntos a considerar para asignar el requerimiento a un proveedor.

Respecto el tipo de metodología, se manejan distintos hitos de pago, los que se desglosan de la siguiente manera:

Hitos de pago Metodología tradicional

Actividades e Hitos	Porcentaje
Análisis detallado de requerimientos / StoryBoard. Confección de documento de requerimientos final. Especificación de Arquitectura y confección documento de Diseño. Construcción del plan de pruebas Hito 1: Aprobación del Banco del documento final de requerimientos, diseño propuesto y plan de pruebas (incluida aprobación del Comité de Arquitectura y Seguridad del Banco)	20%
Construcción del SW. Revisión Informe de Aseguramiento de Calidad (incluye evidencia de pruebas) Aprobación de Evidencia de Pruebas Aprobación de Pruebas Técnicas Banco. Hito 2: Aprobación de pruebas técnicas TI.	20%
Ejecución de pruebas técnicas Ejecución de certificación de seguridad y Ethical Hacking (cuando aplique) Ejecución de pruebas de usuario. Hito 3: Aprobación del Banco de pruebas integradas y de usuario.	20%
Aprobación del Banco de la documentación del proyecto. Puesta en producción de los componentes. Hito 4: Certificación en producción por parte del Banco.	20%
Marcha Blanca (2 meses) Período de Garantía (1 meses) Hito 5: Recepción Conforme Final	20%

Hitos de pago Metodología Agile

Actividades e Hitos	Porcentaje
Análisis detallado de requerimientos / StoryBoard. Construcción de la aplicación función Retrospectiva del proceso Revisión del Sprint Evidencia de Pruebas de Pruebas Técnicas Hito 1: Documentación de proceso funcional del requerimiento	60%
Ejecución de pruebas integradas Ejecución de certificación de seguridad. Ejecución de pruebas de usuario. Puesta en producción Hito 2: Pruebas integrales terminadas tras ultimo Sprint. Aprobación por parte del Banco (Usuarios + GTI)	30%
Marcha Blanca (2 meses) Período de Garantía (1 meses) Hito 3: Recepción Conforme Final	10%

Los Hitos asociados a cada solicitud de desarrollo y consultoría, solo podrán ser modificados mediante controles de cambio formales aprobados por ambas partes.



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.

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor de cada Servicio de Desarrollo de acuerdo con la metodología de trabajo previamente definida para el respectivo requerimiento —ya sea tradicional (cascada) o ágil— la que habrá sido validada por el Banco en función de su complejidad. En este contexto, los pagos se estructurarán en función del cumplimiento de hitos asociados a dicha metodología, y se efectuarán contra la Recepción Conforme, de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato, de acuerdo con el siguiente detalle:

Hitos de pago Metodología tradicional

Actividades e Hitos	Porcentaje
Análisis detallado de requerimientos / StoryBoard. Confección de documento de requerimientos final. Especificación de Arquitectura y confección documento de Diseño. Construcción del plan de pruebas Hito 1: Aprobación del Banco del documento final de requerimientos, diseño propuesto y plan de pruebas (incluida aprobación del Comité de Arquitectura y Seguridad del Banco)	20%
Construcción del SW. Revisión Informe de Aseguramiento de Calidad (incluye evidencia de pruebas) Aprobación de Evidencia de Pruebas Aprobación de Pruebas Técnicas Banco. Hito 2: Aprobación de pruebas técnicas TI.	20%
Ejecución de pruebas técnicas	20%

Ejecución de certificación de seguridad y Ethical Hacking (cuando aplique) Ejecución de pruebas de usuario. Hito 3: Aprobación del Banco de pruebas integradas y de usuario.	
Aprobación del Banco de la documentación del proyecto. Puesta en producción de los componentes. Hito 4: Certificación en producción por parte del Banco.	20%
Marcha Blanca (2 meses) Período de Garantía (1 meses) Hito 5: Recepción Conforme Final	20%

Hitos de pago Metodología Agile

Actividades e Hitos	Porcentaje
Análisis detallado de requerimientos / StoryBoard. Construcción de la aplicación función Retrospectiva del proceso Revisión del Sprint Evidencia de Pruebas de Pruebas Técnicas Hito 1: Documentación de proceso funcional del requerimiento	60%
Ejecución de pruebas integradas Ejecución de certificación de seguridad. Ejecución de pruebas de usuario. Puesta en producción Hito 2: Pruebas integrales terminadas tras ultimo Sprint. Aprobación por parte del Banco (Usuarios + GTI)	30%
Marcha Blanca (2 meses) Período de Garantía (1 meses) Hito 3: Recepción Conforme Final	10%

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

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

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

Para los efectos del pago señalado, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo facturasbceh@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 a través de una entidad bancaria con la cual haya celebrado algún convenio de pago a proveedores, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente. En el caso que no sea posible realizar el abono en cuenta corriente, se emitirá un vale vista electrónico que deberá ser retirado por la Empresa en la entidad bancaria que el Banco determine para estos fines.

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/Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Jefe de Departamento Desarrollo de Sistemas del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará según el cumplimiento de los hitos detallados en la Cláusula precedente, o por mensualidades según corresponda, una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato. Este requisito será necesario para proceder al o los pagos en los términos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

El Banco contará con 5 días hábiles bancarios para emitir la constancia de Recepción Conforme a contar de la fecha de término de la prestación del Servicio.

En caso que el Banco no reciba conforme la provisión de los Productos y/o 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 3 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 a continuación:

8.1 Servicios de Desarrollo

Para estos servicios, el Banco podrá aplicar una multa de 0,25% del valor total de los servicios de Desarrollo, Control de Calidad, Pruebas y Puesta en Producción, por cada día corrido de atraso respecto a la fecha comprometida de entrega del hito correspondiente.

Los Hitos asociados a cada Servicio sólo podrán ser modificados mediante controles de cambio formales aprobados por ambas partes.

8.2 Servicios de Soporte:

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

Criticidad de la Falla	Descripción	Tiempo de respuesta	Multa
Crítica	Falla en el sistema que no permite realizar el proceso completo de negocio.	2 horas	A partir de las 2 horas, 2% por cada hora adicional o fracción de atraso.

Mediana	Es una falla del sistema que restringe funcionalidad del proceso completo de negocio.	2 días hábiles	A partir de los 2 días hábiles, 2% por cada día hábil o fracción de atraso
Leve	Es una falla del sistema que tiene leve impacto sobre el proceso de negocio.	5 días Hábiles	A partir del 6 día hábil, 1% por cada día hábil o fracción de atraso.

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

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

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

En cualquier caso, el monto total de las deducciones que efectúe el Banco respecto de incumplimientos acaecidos no excederá del 20% del precio o tarifa mensual bruta del Servicio de Soporte o del precio o tarifa total bruta del Servicio de Desarrollo en particular, según corresponda, 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 : Garantías del 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 \$6.500.000 documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de la vigencia del Contrato. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

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

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

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

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

Para los efectos de 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), con Categoría A otorgada por la Comisión para el Mercado Financiero, el que deberá ser pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

Si cualquiera de las Garantías excede los \$30.000.000, la Empresa deberá otorgar solo el tipo de garantía indicado en el literal a).

DÉCIMO : Personal

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

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

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

Asimismo, la Empresa se obliga a indemnizar al Banco por los perjuicios en que éste incurra hasta por el valor equivalente al total de la suma demandada, de la multa o sanción que se aplique, y de los gastos que deba efectuar para su defensa ya sea ante entidades administrativas o judiciales, facultándose al Banco para provisionar o deducir, en su caso, las sumas que se le puedan adeudar por este concepto del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta.

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



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

UNDÉCIMO : Encargados Técnicos

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

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
	BANCO
	EMPRESA

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

DUODÉCIMO : Confidencialidad

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

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

Las Partes asumen dichas obligaciones en el carácter de condiciones esenciales para la suscripción y vigencia del Contrato.

Dicha obligación se extiende a su personal dependiente contratado bajo cualquier modalidad, incluido honorarios y a aquellas en calidad de servicios transitorios. Al efecto las Partes se obligan a poner en conocimiento de todos ellos de la existencia del deber de confidencialidad en los términos aquí señalados y velar por su cumplimiento ya sea mediante los

correspondientes contratos o la suscripción de acuerdos de confidencialidad con aquellos, según corresponda.

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

Cada Parte se reserva el derecho de solicitar a la otra Parte la destrucción de la documentación que tenga el carácter de Información Confidencial, Altamente Restringida o Altamente Sensible, lo que deberá ser certificado por un apoderado con facultades suficientes para ello.

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

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

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

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

DECIMOTERCERO : Propiedad Intelectual e Industrial

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

De acuerdo con lo anterior, la Empresa reconoce que todos y cada uno de los Derechos Patrimoniales de Autor derivados del uso y explotación de los entregables por cualquier medio, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 17.336, sobre Propiedad Intelectual, le corresponden al Banco, única, exclusiva, indefinida y para todo el territorio de la República de Chile y para el extranjero en caso que le resulte aplicable, por lo que la Empresa

renuncia a reclamar cualquier contraprestación adicional a la suma pagada por el Banco, estando de acuerdo igualmente en que el Banco podrá ceder los derechos sobre los entregables a favor de cualquier tercero, sin que para ello requiera de autorización alguna de la Empresa de conformidad con los términos de la figura de colaboración remunerada de obra por encargo. Sin perjuicio de lo anterior, los Derechos Morales de Autor serán respetados en conformidad con la legislación vigente.

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

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

DECIMOCUARTO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

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

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

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

DECIMOQUINTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

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

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



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

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

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

En caso que el Banco sea notificado de cualquier demanda o acción por parte de un tercero relacionada con la violación de derechos de propiedad intelectual o industrial de dicho tercero, éste pondrá en conocimiento de la Empresa, a la brevedad, dicha situación a fin que pueda constituirse en tercero coadyuvante del proceso respectivo. Cualquier transacción que pueda convenir el Banco con el tercero demandante y cuyo pago deba ser asumido por la Empresa, deberá ser previamente aprobada por escrito por la Empresa.

DECIMOSÉPTIMO : Publicidad y uso del nombre del Banco

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

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

DECIMOCTAVO : Conflicto de Intereses

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

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

Las partes entienden que existe dicho conflicto respecto de la Empresa en toda negociación, acto, contrato u operación en que sea parte, tenga interés, intervenga o tenga cualquier otra

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

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

DECIMONOVENO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

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

VIGÉSIMO : Equipamiento y Materiales

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

VIGÉSIMO PRIMERO : Licencias

La Empresa será responsable de los costos, tramitaciones ante terceros, autorizaciones y permisos que deriven de la utilización de las licencias de software asociadas a los 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 las Partes

Las Partes deberán ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en el cumplimiento de sus obligaciones que derivan del presente Contrato, debiendo responder hasta por la culpa leve. Las Partes responderán de los daños y/o perjuicios directos que causen, de acuerdo con

lo establecido en el artículo 1558 del Código Civil. Con todo, las Partes acuerdan limitar el monto de los perjuicios indemnizables al valor que el Contrato tenga al momento de producirse el incumplimiento.

Especialmente, la Empresa deberá:

- a) Responder al Banco por cualquier clase de errores en la ejecución del Contrato.
- b) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables e indemnizar por los daños y/o perjuicios directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Responder al Banco por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso.
- d) Responder al Banco por los daños y/o perjuicios directos causados, aunque éstos sean detectados con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato dentro del plazo de 5 años.
- e) Defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.
- f) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

VIGÉSIMO TERCERO : Prevención de delitos

La Empresa declara conocer la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica, y sus modificaciones posteriores; y que cuenta dentro de su organización con los sistemas y controles adecuados tendientes a prevenir la comisión de los delitos tipificados en la dicha ley. Por lo anterior, la Empresa declara conocer

la tipificación de cada uno de esos delitos y declara que no realizará ni consentirá que estos se realicen por sus accionistas, socios, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

VIGÉSIMO QUINTO : Prevención de conductas constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo

La Empresa declara contar con un protocolo de prevención respecto del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo conforme la Ley N° 21.643 y que dicho protocolo es conocido por aquellos trabajadores de su dependencia que prestan servicios en el Banco en el marco de la ejecución del presente Contrato.

Asimismo, la Empresa declara contar con un procedimiento interno para investigar denuncias por acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo en caso que alguno de sus trabajadores incurriera en alguna de las conductas antes indicadas respecto de trabajadores del Banco. Lo anterior, a fin de esclarecer los hechos denunciados y aplicar las medidas disciplinarias en caso de corresponder.

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 serán considerados 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 de 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 Solicitud de Cotización por 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 Satisfactorio
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[/doña] y de don[/doña] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas [] de [] de [], otorgada ante el Notario Público don [], que las partes declaran conocer.

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

TRIGÉSIMO 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

27

ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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

|
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

|
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

