

**BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N°90001577**

**SERVICIO DE UPGRADE Y SOPORTE SAP ERP**

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

**JULIO 2021**

## **BASES ADMINISTRATIVAS**

### **1. Introducción**

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar a una única empresa para realizar los Servicios de Actualización Tecnológica de SAP, la Provisión de Infraestructura y Migración a la nube, y posteriormente prestar los Servicios de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica de SAP en la Nube.

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

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

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

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

La adjudicación será formalizada mediante la suscripción de dos Contratos, de acuerdo a los Modelos de Contrato incluidos como Anexo B y C de estas Bases.

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

Los Proveedores interesados en participar en este proceso de Licitación, comunicarán su interés aceptando el “Acuerdo de Participación” establecido en el Portal como prerequisite de participación, dentro del plazo indicado para estos efectos en el Calendario de Actividades. Aquellos Proveedores que no cuenten con una cuenta de acceso al Portal, deberán solicitar su creación a los correos electrónicos [cguajard@bcentral.cl](mailto:cguajard@bcentral.cl) con copia a [licitaciones@bcentral.cl](mailto:licitaciones@bcentral.cl), indicando en el Asunto el número y nombre de este proceso de Licitación, Razón Social, RUT y domicilio del Proveedor, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto.

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 por el Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube
  - Anexo C: Modelo de Contrato a Suscribir por el Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica de SAP en la Nube

## **2. Calendario de actividades**

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

## **3. Consultas y aclaraciones**

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

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

Las consultas de los Proveedores sólo deberán formularse por medio del sistema de mensajería que provee el Portal, haciendo referencia en el asunto a CONSULTAS - “LICITACIÓN N°90001577”.

El Banco comunicará a través del sistema de mensajería del Portal las respectivas preguntas, observaciones, respuestas y aclaraciones, dentro del plazo indicado en el Calendario de Actividades, sin indicar el autor de las preguntas u observaciones formuladas.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.1. Antecedentes Administrativos**

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

##### **4.1.1. Formularios de Declaraciones**

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

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

#### **4.1.2. Antecedentes Legales**

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes legales:

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

#### **4.1.3. Antecedentes financieros**

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes financieros:

- a. Estados financieros clasificados para los años 2019 y 2020, con una estructura financiera similar a la normada por la Comisión para el Mercado Financiero, es decir, Balance General y Estado de Resultados clasificados. Si con motivo de una Licitación anterior, el Proveedor ya ha presentado al Banco sus Estados Financieros para los años indicados, no será necesario que presente nuevamente dichos antecedentes, debiendo hacer referencia a la Licitación en la cual entregó tal documentación.

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

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

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

En caso que luego del análisis financiero y comercial, se establezca que uno o más Proveedores son No Elegibles, dicha circunstancia le será comunicada al Proveedor a través del Portal de Compras, una vez finalizada la etapa de Evaluación Técnica. Tal comunicación también podrá ser efectuada por carta si el Banco lo estima necesario.

Las Ofertas presentadas por dichos Proveedores no serán consideradas en las instancias siguientes, debiendo dejarse constancia de ello en el Informe Final del Proceso.

#### **4.2. Oferta Técnica**

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

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

#### **4.3. Oferta Económica**

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

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

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

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

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

### **5. Garantías**

#### **5.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contratos**

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato de

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

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato de Servicio de Soporte, Mantención y Operación Tecnológica de SAP en la Nube que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar al menos con 5 días hábiles bancarios de anticipación del inicio de la vigencia de este Contrato, una garantía por un monto equivalente al 20% de valor total anual de Contrato, incluido el impuesto correspondiente, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 30 días corridos al término del Contrato, obligándose el adjudicatario a prorrogarla, renovarla o reemplazarla, según sea el caso, en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes las obligaciones que se caucionan en dicho Contrato. Esta prórroga, renovación o reemplazo, deberá ser efectuada por el adjudicatario con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato en poder del Banco. El no cumplimiento oportuno de esta obligación facultará al Banco para hacer efectiva la garantía que se encuentre en su poder.

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

## **5.2. Tipos de Garantía**

Para los efectos de las garantías señaladas precedentemente, los Proveedores podrán otorgar uno de los siguientes tipos de garantía:

- a) Boleta Bancaria de Garantía: Deberá ser pagadera a la vista y tomada directamente por el Proveedor a favor del Banco Central de Chile.
- b) Póliza de seguro de garantía con cláusula de ejecución inmediata o Póliza de caución a primer requerimiento. Deberá ser emitida por una compañía de seguros establecida en Chile, que tenga una clasificación de riesgo A o superior a la fecha de emisión de la Póliza y depositada en la Comisión para el Mercado Financiero, cuya cobertura permita hacer efectiva la totalidad de la garantía al solo

requerimiento del Banco. En caso de existir dos o más clasificaciones de riesgo para una compañía, se considerará la menor de ellas. En caso que la compañía de seguros no cuente con una clasificación de riesgos, dada su antigüedad en el mercado, el Banco se reserva el derecho de solicitar información financiera a la compañía y revisarla con su corredor de seguros, antes de determinar aceptar o no la póliza.

- c) Certificado de Fianza a la Vista otorgado por una Institución de Garantía Recíproca (IGR), pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

Si la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato tenga un valor superior a \$20.000.000, el Proveedor solo podrá otorgar una garantía del tipo señalado en la letra a) de este numeral.

Para los efectos indicados, la glosa de estas garantías deberán señalar que ella se extiende “Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato”.

## **6. Apertura de Ofertas**

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

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

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

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

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

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

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



los mismos participantes de la Apertura de Ofertas Técnicas.

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

## 7. Re Oferta Económica

### 7.1. Presentación de Re Oferta Económica

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

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

#### SEMÁFORO DE ALERTA:

<b>Verde:</b>	Entre un 0% y 5%: ubicada entre las más bajas, pero no necesariamente es la oferta más económica.
<b>Amarillo:</b>	Más de un 5% y hasta un 10% mayor: ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
<b>Rojo:</b>	Más de un 10% mayor: ubicada por sobre este porcentaje con respecto a la oferta más económica.

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

### 7.2. Apertura de Re Oferta Económica

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

El Encargado del Proceso de Compras comunicará a cada Proveedor Técnicamente elegible la fecha, hora y ubicación de la Apertura, en caso que esta sea presencial, o la información para ingresar a la sesión de Apertura, si esta fuera virtual.

En la Apertura se verificará el ingreso al Portal de las Re-Ofertas Económicas, levantándose un Acta que será suscrita por los funcionarios del Banco. En esta Acta se dejará constancia escrita de la participación de los representantes de los Proveedores en la apertura de la Re Oferta, si fuera el caso.

En caso que un Oferente presente una Re-Oferta de precio mayor a la inicial, el Banco se reserva el derecho de descartarla, y de considerar en el proceso de evaluación económica su Oferta Económica inicial. Excepcionalmente, el Banco podrá aceptar una Re Oferta con un precio superior, sólo en caso que el Proveedor justifique que incurrió en errores manifiestos, los que serán evaluados caso a caso por el Banco.

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

## **8. Evaluación de Ofertas**

### **8.1. Admisibilidad Requisitos Formales**

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

### **8.2. Evaluación Financiera-Comercial**

El Banco realizará un análisis financiero-comercial de los Proveedores respecto de los antecedentes financieros solicitados y/o de la información pública disponible.

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

### **8.3. Comisión Evaluadora**

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

- i. Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas
- ii. Profesional 1 del Dpto. de Desarrollo de Sistemas

- iii. Profesional 2 del Dpto. de Desarrollo de Sistemas
- iv. Profesional 1 de la Gerencia de Gestión Contable y Planificación
- v. Profesional 2 de la Gerencia de Gestión Contable y Planificación

#### 8.4. Evaluación Técnica

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

##### 8.4.1. Factor Equipo de Trabajo

	Descripción	Pond	Pond	Pond	Ptje.
<b>1</b>	<b>Equipo de Trabajo (Requerimiento detallado en punto 9.1)</b>	<b>50%</b>			
<b>1.1</b>	<b>Arquitecto TI</b>		<b>10%</b>		
<b>1.1.1</b>	<b>Experiencia de al menos 3 años en rol de Arquitecto</b>			<b>3%</b>	
	Cuenta con más de 3 años de experiencia como Arquitecto				100
	Cuenta con 3 años de experiencia como Arquitecto				50
	Cuenta con menos de 3 años de experiencia como Arquitecto				0
<b>1.1.2</b>	<b>Participación acreditada en al menos 3 proyectos exitosos de implementación de SAP similar a lo solicitado por el Banco.</b>			<b>4%</b>	
	Ha participado en más de 3 proyectos de implementación				100
	Ha participado en 3 proyectos de implementación				50
	Ha participado en menos de 3 proyectos de implementación				0
<b>1.1.3</b>	<b>El Arquitecto tiene Certificación comprobable en Arquitectura TI</b>			<b>3%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo				100
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50
	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.2</b>	<b>Ingeniero experto de Plataforma Cloud</b>		<b>10%</b>		
<b>1.2.1</b>	<b>Experiencia de al menos 3 años en rol de Experto en Plataforma Cloud</b>			<b>3%</b>	
	Cuenta con más de 3 años de experiencia como experto en plataforma cloud				100
	Cuenta con 3 años de experiencia como experto				50

	en plataforma cloud				
	Cuenta con menos de 3 años de experiencia como experto en plataforma cloud				0
<b>1.2.2</b>	<b>Participación acreditada en al menos 3 proyectos exitosos de implementación de SAP similar a lo solicitado por el Banco.</b>			<b>4%</b>	
	Ha participado en más de 3 proyectos de implementación				100
	Ha participado en 3 proyectos de implementación				50
	Ha participado en menos de 3 proyectos de implementación				0
<b>1.2.3</b>	<b>El Ingeniero tiene Certificación comprobable en configuración de Plataformas Cloud</b>			<b>3%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo				100
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50
	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.3</b>	<b>Jefe de Proyecto</b>		<b>7,5%</b>		
<b>1.3.1</b>	<b>Experiencia de al menos 3 años en rol de Jefe de Proyecto o Gerente de Proyecto en Sistemas de Información</b>			<b>2,5%</b>	
	Cuenta con más de 3 años de experiencia en el rol Jefe de Proyecto o Gerente de Proyecto en Sistemas de Información				100
	Cuenta con 3 años de experiencia en el rol Jefe de Proyecto o Gerente de Proyecto en Sistemas de Información				50
	Cuenta con menos de 3 años de experiencia en el rol Jefe de Proyecto o Gerente de Proyecto en Sistemas de Información				0
<b>1.3.2</b>	<b>Participación acreditada en al menos 3 proyectos exitosos de implementación de SAP similar a lo solicitado por el Banco.</b>			<b>2,5%</b>	
	Ha participado en más de 3 proyectos de implementación				100
	Ha participado en 3 proyectos de implementación				50
	Ha participado en menos de 3 proyectos de implementación				0
<b>1.3.3</b>	<b>El Jefe de Proyecto cuenta con certificación PMO</b>			<b>2,5%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo				100
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50

	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.4</b>	<b>Consultor PI</b>		<b>10%</b>		
<b>1.4.1</b>	<b>Experiencia en proyectos de integraciones Módulos SAP con Sistemas Legados en al menos 5 implementaciones o migraciones</b>			<b>3%</b>	
	Ha participado en más de 5 proyectos de integración				100
	Ha participado en 5 proyectos de integración				50
	Ha participado en menos de 5 proyectos de integración				0
<b>1.4.2</b>	<b>Experiencia de integración a través de PO en al menos 3 proyectos</b>			<b>4%</b>	
	Ha participado en más de 3 proyectos de integración				100
	Ha participado en 3 proyectos de integración				50
	Ha participado en menos de 3 proyectos de integración				0
<b>1.4.3</b>	<b>El Consultor PI cuenta con certificación</b>			<b>3%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo				100
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50
	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.5</b>	<b>Consultor SAP FI</b>		<b>7,5%</b>		
<b>1.5.1</b>	<b>Cantidad Upgrade Enhancement Packages SAP FI del Consultor</b>			<b>4%</b>	
	Ha participado en más de 5 Upgrade EHP				100
	Ha participado en 5 Upgrade EHP				50
	Ha participado en menos de 5 Upgrade EHP				0
<b>1.5.2</b>	<b>El Consultor cuenta con certificación</b>			<b>3,5%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo				100
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50
	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.6</b>	<b>Consultor SAP CO-FM</b>		<b>7,5%</b>		
<b>1.6.1</b>	<b>Cantidad Upgrade Enhancement Packages SAP CO-FM del Consultor</b>			<b>4%</b>	
	Ha participado en más de 5 Upgrade EHP				100
	Ha participado en 5 Upgrade EHP				50
	Ha participado en menos de 5 Upgrade EHP				0
<b>1.6.2</b>	<b>El Consultor cuenta con certificación</b>			<b>3,5%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo				100
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50

	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.7</b>	<b>Consultor SAP HCM</b>		<b>7,5%</b>		
<b>1.7.1</b>	<b>Cantidad Upgrade Enhancement Packages SAP HCM del Consultor</b>			<b>4%</b>	
	Ha participado en más de 5 Upgrade EHP				100
	Ha participado en 5 Upgrade EHP				50
	Ha participado en menos de 5 Upgrade EHP				0
<b>1.7.2</b>	<b>El Consultor cuenta con certificación</b>			<b>3,5%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo				100
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50
	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.8</b>	<b>Consultor SAP MM</b>		<b>7,5%</b>		
<b>1.8.1</b>	<b>Cantidad Upgrade Enhancement Packages SAP MM del Consultor</b>			<b>4%</b>	
	Ha participado en más de 5 Upgrade EHP				100
	Ha participado en 5 Upgrade EHP				50
	Ha participado en menos de 5 Upgrade EHP				0
<b>1.8.2</b>	<b>El Consultor cuenta con certificación</b>			<b>3,5%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo				100
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50
	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.9</b>	<b>Consultor SAP PM</b>		<b>7,5%</b>		
<b>1.9.1</b>	<b>Cantidad Upgrade Enhancement Packages SAP PM del Consultor</b>			<b>4%</b>	
	Ha participado en más de 5 Upgrade EHP				100
	Ha participado en 5 Upgrade EHP				50
	Ha participado en menos de 5 Upgrade EHP				0
<b>1.9.2</b>	<b>El Consultor cuenta con certificación</b>			<b>3,5%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo				100
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50
	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.10</b>	<b>Consultor SAP SD</b>		<b>7,5%</b>		
<b>1.10.1</b>	<b>Cantidad Upgrade Enhancement Packages SAP SD del Consultor</b>			<b>4%</b>	
	Ha participado en más de 5 Upgrade EHP				100
	Ha participado en 5 Upgrade EHP				50
	Ha participado en menos de 5 Upgrade EHP				0
<b>1.10.2</b>	<b>El Consultor cuenta con certificación</b>			<b>3,5%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la				100

	de su módulo				
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50
	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.11</b>	<b>Consultor BASIS</b>		<b>10%</b>		
<b>1.11.1</b>	<b>Cantidad Upgrade Enhancement Packages del Consultor</b>			<b>2%</b>	
	Ha participado en más de 5 Upgrade EHP				100
	Ha participado en 5 Upgrade EHP				50
	Ha participado en menos de 5 Upgrade EHP				0
<b>1.11.2</b>	<b>Experiencia en uso de SAP Marketplace y aplicación de Notas SAP al menos 5 años</b>			<b>2%</b>	
	Cuenta con más de 5 años de experiencia en Marketplace y aplicación notas SAP				100
	Cuenta con 5 años de experiencia en Marketplace y aplicación notas SAP				50
	Cuenta con menos de 5 años de experiencia en Marketplace y aplicación notas SAP				0
<b>1.11.3</b>	<b>Experiencia en configuración de acceso a usuarios a través de SSO al menos 3 años</b>			<b>2%</b>	
	Cuenta con más de 3 años de experiencia en configuración SSO				100
	Cuenta con 3 años de experiencia en configuración SSO				50
	Cuenta con menos de 3 años de experiencia en configuración SSO				0
<b>1.11.4</b>	<b>Experiencia en migración BBDD de Oracle a HANA al menos 5 años</b>			<b>2%</b>	
	Cuenta con más de 5 años de experiencia en migración BBDD Oracle a HANA				100
	Cuenta con 5 años de experiencia en migración BBDD Oracle a HANA				50
	Cuenta con menos de 5 años de experiencia en migración BBDD Oracle a HANA				0
<b>1.11.5</b>	<b>El Consultor cuenta con certificación</b>			<b>2%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo				100
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50
	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.12</b>	<b>Consultor ABAP</b>		<b>4,5%</b>		
<b>1.12.1</b>	<b>Cantidad Upgrade Enhancement Packages del Consultor</b>			<b>1,5%</b>	
	Ha participado en más de 5 Upgrade EHP				100
	Ha participado en 5 Upgrade EHP				50
	Ha participado en menos de 5 Upgrade EHP				0

<b>1.12.2</b>	<b>Experiencia en Proyectos SAP con BBDD HANA al menos 5 años</b>			<b>1,5%</b>	
	Cuenta con más de 5 años de experiencia en BBDD HANA				100
	Cuenta con 5 años de experiencia en BBDD HANA				50
	Cuenta con menos de 5 años de experiencia en BBDD HANA				0
<b>1.12.3</b>	<b>El Consultor cuenta con certificación</b>			<b>1,5%</b>	
	Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo				100
	Cuenta con 1 certificación de su módulo				50
	No cuenta con certificaciones				0
<b>1.13</b>	<b>Consultor Roles y Perfiles</b>		<b>3,0%</b>		
<b>1.13.1</b>	<b>Cantidad en años de experiencia del Consultor en Seguridad SAP</b>			<b>3,0%</b>	
	Cuenta con más de 5 años de experiencia				100
	Cuenta con 5 años de experiencia				50
	Cuenta con menos de 5 años de experiencia				0

#### 8.4.2. Factor Experiencia del Proveedor

	<b>Descripción</b>	<b>Pond</b>	<b>Pond</b>	<b>Pond</b>	<b>Ptje.</b>
<b>2</b>	<b>Experiencia del Proveedor (Requerimiento detallado en punto 8.1)</b>	<b>25%</b>			
<b>2.1</b>	El proveedor deberá demostrar experiencia en al menos cinco proyectos similares en Bancos, Instituciones financieras o grandes empresas de otras industrias en Chile.		<b>25%</b>		
	Ha participado en más de 5 proyectos de implementación				100
	Ha participado en 5 proyectos de implementación				50
	Ha participado en menos de 5 proyectos de implementación				0
<b>2.2</b>	El proveedor deberá estar establecido formalmente como empresa en Chile, con una operación mayor o igual a 5 años, prestando servicios similares a los solicitados por Banco.		<b>25%</b>		
	Está establecido en Chile por más de 5 años				100
	Está establecido en Chile hace 5 años				50
	Está establecido en Chile menos de 5 años				0
<b>2.3</b>	El proveedor deberá contar con al menos 30 profesionales de planta		<b>25%</b>		
	Proveedor cuenta con más de 30 profesionales				100



	de planta				
	Proveedor cuenta con 30 profesionales de planta				50
	Proveedor cuenta con menos de 30 profesionales de planta				0
<b>2.4</b>	El proveedor, deberá disponer, al momento de adjudicarse la propuesta, con la mayoría de los especialistas que participarán en el desarrollo de La Solución, contratados a plazo indefinido, pudiendo subcontratar algunas especialidades.		<b>25%</b>		
	Cuenta con contrato a plazo indefinido con 13 o más de los Consultores Solicitados en La Solución				100
	Cuenta con contrato a plazo indefinido entre 7 y 12 Consultores Solicitados en La Solución				50
	Cuenta con contrato a plazo indefinido con menos de 7 Consultores Solicitados en La Solución				0

#### 8.4.3. Factor Certificaciones del Proveedor

	Descripción	Pond	Pond	Pond	Ptje.
<b>3</b>	<b>Certificaciones del Proveedor (Requerimiento detallado en punto 8.2)</b>	<b>25%</b>			
<b>3.1</b>	El proveedor deberá demostrar la categoría de Partner certificada por SAP y Microsoft.		<b>100%</b>		
	El Proveedor cuenta con Certificación Categoría Partner SAP y Microsoft entre otras				100
	El Proveedor cuenta con Certificación Categoría Partner SAP y Microsoft				50
	El Proveedor solo cuenta con Certificación Categoría Partner SAP				0

Resumen de Ponderación de factores	Porcentaje
8.4.1. Factor Equipo de Trabajo	50%
8.4.2. Factor Experiencia del Proveedor	25%
8.4.3. Factor Certificaciones del Proveedor	25%
Total	100%

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

Serán consideradas como Técnicamente Elegibles aquellas ofertas que:

- Obtengan un promedio de Evaluación Técnica igual o superior a 50 (sobre un máximo de 100), según calificación que se efectuará a cada oferta, y que no haya obtenido ningún puntaje promedio individual menor a 50, en todos los factores y subfactores, cuando proceda, evaluados.

- Cumplan con todos los requerimientos descritos en el numeral 6 del Anexo A Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube, resumidos en el Formulario de Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo y Legal.
- Cumplan con todos los requerimientos no funcionales descritos en el numeral 7 del Anexo A Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica de SAP en la Nube, resumidos en el Formulario de Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo y Legal.

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

### **8.5. 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 a la sumatoria de los siguientes conceptos referidos al formulario de presentación de oferta económica:

Precio Total =

- + Valor de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube
- + Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 14 meses (implementación)
- + Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 60 meses (operación)
- + Valor Mensual del Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación x 60 meses

- 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.

### **8.6. Resolución de empates**

Si en el resultado de la Evaluación Final de las Ofertas Económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores, se adjudicará la Licitación al Proveedor que presente el mejor puntaje en el factor 8.4.1 Equipo de Trabajo. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que presente el mejor puntaje en el factor

#### 8.4.2 Experiencia del Proveedor.

### **8.7. Informe Final**

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

### **9. Adjudicación de la Licitación**

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

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

### **10. Desistimiento**

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

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

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

### **11. Contratos**

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

Los Contratos contendrán las condiciones establecidas en los Modelos que se adjuntan como Anexos B y C, 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 de Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube, el adjudicatario deberá entregar la Garantía de Fiel Cumplimiento del mismo.

Asimismo, al menos con 5 días hábiles bancarios de anticipación a la entrada en vigencia del Contrato de Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica de SAP en la Nube, el adjudicatario deberá entregar la Garantía de Fiel Cumplimiento del mismo.

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

La no suscripción de los Contratos o la no entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato de Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube, dentro del plazo indicado, dará derecho al Banco para dejar sin efecto la adjudicación, sin derecho a reclamo, acción o indemnización alguna por parte del adjudicatario.

## **12. Subcontratación**

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

## **13. Cesión**

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

## ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1.	Introducción .....	24
2.	Objetivo .....	24
3.	Alcance de los Servicios .....	24
4.	Fuera de Alcance .....	25
5.	Situación Actual .....	25
5.1.	Plataforma .....	25
5.1.1.	Infraestructura .....	25
5.1.1.1.	ERP .....	25
5.1.1.2.	Mandantes SAP .....	26
5.1.1.3.	Solman .....	26
5.1.1.4.	PI .....	27
5.1.1.5.	Portal .....	27
5.1.2.	Sitios de Procesamiento (Operación activo-pasivo).....	27
5.1.2.1.	Datacenter SPP (Sitio de Procesamiento Principal) .....	27
5.1.2.2.	Datacenter SPE (Sitio de Procesamiento Externo) .....	27
5.1.3.	Base de Datos .....	28
5.2.	Módulos Implementados .....	28
5.2.1.	MM - Gestión de Materiales .....	28
5.2.2.	SD - Ventas y Distribución .....	28
5.2.3.	FI - Finanzas .....	29
5.2.3.1.	FI-AA - Activos Fijo .....	29
5.2.3.2.	FI-AP - Cuentas por Pagar .....	29
5.2.3.3.	FI-AR - Cuentas por Cobrar .....	29
5.2.3.4.	FI-GL - Contabilidad General .....	29
5.2.4.	PM - Mantenimiento Plantas .....	29
5.2.5.	CO-FM - Controlling-Control Presupuestario .....	30
5.2.6.	HCM - Recursos Humanos .....	30
5.2.7.	SAP VIM .....	30
5.2.8.	PI - Process Integration .....	30
5.2.9.	SOLMAN - Solution Manager .....	31
5.2.10.	Ariba (Servicios Nube).....	31
5.2.11.	SSFF - Success Factors (Servicios Nube) .....	32
5.2.12.	SIT - Sistema Información Tesorería .....	33
5.3.	Seguridad (Roles y perfiles) .....	33
5.3.1.	Administrador de Usuarios, Roles y Perfiles .....	33
5.3.2.	Seguridad SAP .....	33
5.3.3.	Mesa de Servicio .....	33
6.	Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube: “Proyecto Upgrade de SAP” .....	34
6.1.	Requerimientos Generales.....	34

6.1.1.	Infraestructura .....	34
6.1.2.	Disponibilidad del Servicio.....	34
6.1.3.	Tiempo de Respuesta (TX's).....	35
6.1.4.	Tiempo de Recuperación.....	35
6.1.5.	Arquitectura.....	35
6.1.6.	Revisión de Seguridad de un Tercero .....	35
6.1.7.	Seguridad.....	35
6.1.8.	Respaldos (backup) .....	37
6.1.8.1.	Diario.....	37
6.1.8.2.	Semanal .....	37
6.1.8.3.	Recuperación (restore) .....	37
6.1.9.	Comunicaciones y Conectividad.....	37
6.1.10.	Licenciamiento .....	37
6.2.	Requerimientos Específicos .....	38
6.2.1.	Actualización de SAP y Componentes.....	38
6.2.1.1.	Sistema SAP .....	38
6.2.1.2.	Sistema PI.....	38
6.2.1.3.	Sistema Solution Manager 7.2 .....	38
6.2.1.4.	Sistema Portal.....	38
6.2.2.	Alcance de Actualización.....	39
6.2.3.	Localizaciones .....	39
6.2.4.	Migración de Datos .....	39
6.2.5.	Migración de Integraciones y Programación Z.....	39
6.2.5.1.	Integraciones .....	39
6.2.5.2.	Programación Z.....	40
6.2.6.	Estrategia.....	41
6.3.	Requisitos del Desarrollo del Proyecto .....	41
6.3.1.	Plan de Trabajo.....	41
6.3.2.	Diseño.....	42
6.3.3.	Instalación y Configuración .....	42
6.3.4.	Pruebas .....	42
6.3.5.	Documentación.....	43
6.3.6.	Equipo de Trabajo .....	43
6.3.7.	Garantía .....	44
7.	Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica de SAP en la Nube .....	45
7.1.	Soporte .....	45
7.1.1.	Mecanismos de contacto .....	45
7.1.2.	SLA .....	45
7.1.3.	Informes de fallas .....	46
7.1.4.	Multas.....	46
7.2.	Operación .....	47
7.2.1.	Monitoreo .....	47
7.2.2.	Servicio BASIS .....	47

7.2.3.	Operación de SAP e Infraestructura.....	48
7.3.	Mantenimiento.....	48
7.4.	Entregables .....	48
8.	Proveedor .....	49
8.1.	Experiencia del Proveedor .....	49
8.2.	Certificaciones del Proveedor .....	49
9.	Equipo de Proyecto .....	49
9.1.	Experiencia y certificaciones .....	49
10.	Forma de Presentación de la Oferta Técnica.....	52
10.1.	Detalle de la Oferta Técnica.....	52
10.2.	La Empresa.....	52
10.3.	Equipo de Trabajo .....	52

## **1. Introducción**

El Banco Central de Chile, tiene dentro de sus objetivos principales velar por la estabilidad de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos.

Para el cumplimiento de sus objetivos, cuenta con una serie de herramientas tecnológicas que apoyan el desarrollo de las funciones que le son propias. Dentro de las mencionadas herramientas, se encuentra la plataforma SAP, para la cual se requiere realizar una actualización de versión y migración a la Nube.

Para ello, se ha decidido realizar una licitación abierta al mercado, con el objetivo de adjudicar, a un solo proveedor, la ejecución de la Actualización Tecnológica de SAP, de la Provisión de Infraestructura y Migración a la nube; y una vez ejecutadas estas actividades, de los Servicios de Soporte, Mantención y Operación Tecnológica de SAP en la Nube.

## **2. Objetivo**

El objetivo de este Anexo es detallar todos los requerimientos funcionales y tecnológicos del Banco, para contratar el Servicio de Actualización Tecnológica, Provisión de Infraestructura y Migración a la Nube, y el Servicio de Soporte, Mantención y Operación Tecnológica de SAP en la Nube, que permitan al proveedor evaluarlos y en función de ello, presentar una propuesta técnica y comercial, para ejecutar lo solicitado.

## **3. Alcance de los Servicios**

El Banco requiere contratar 2 servicios suministrados por un mismo proveedor.

- a) Servicio de Actualización Tecnológica SAP, Infraestructura y Migración a la Nube: “Proyecto de Actualización de SAP”. Este servicio consiste en la ejecución de un proyecto que actualice la plataforma SAP, incluyendo PI y Solman, a una versión vigente; replazo de la base de datos Oracle por la base de datos HANA y migración de la actual operación de SAP On Premise a una Nube pública, proveyendo de la infraestructura necesaria para esto. Este servicio deberá incluir la certificación del normal funcionamiento en la nube, de todos procesos que el Banco tiene actualmente implementados On Premise (incluyendo los desarrollos Z) y las integraciones hacia otros sistemas. En caso de existir alguna incompatibilidad, el proveedor deberá subsanarla, como parte del Proyecto de Actualización de SAP.
- b) Servicio de Soporte, Mantención y Operación Tecnológica de SAP en la Nube: Este servicio deberá asegurar la correcta operación tecnológica de la plataforma SAP migrada a la Nube e incluir la administración de ella, así como de sus Componentes como un “*Cloud Service Provider*” (CSP).



#### 4. Fuera de Alcance

El “Proyecto de Actualización de SAP” a ejecutar, no considera la incorporación de nuevos módulos, ni nuevas funcionalidades, diferentes a los que actualmente posee y utiliza el Banco.

Asimismo, no se considera eliminar o reemplazar ninguna funcionalidad utilizada y provista por los módulos actuales.

#### 5. Situación Actual

A continuación, se detallan los elementos que soportan la Solución actual.

##### 5.1. Plataforma

El Banco posee dos Data Center ubicados en la Región Metropolitana, en donde se alojan y operan sus ambientes productivos.

Los ambientes Pre productivos, están alojados y operan solo en uno de los Data Center.

La plataforma SAP, actualmente opera sobre hardware IBM PSeries y utiliza almacenamiento centralizado Hitachi (LUNs).

La plataforma SAP cuenta con desarrollos Z e integraciones a otros sistemas propios del Banco.

##### 5.1.1. Infraestructura

##### 5.1.1.1. ERP

El Sistema SAP ERP se encuentra en la versión 6.0 EHP7 con componentes Netweaver 7.4 sobre una base de datos Oracle 11.2.0.4.

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

AMBIENTE	LPAR-APP	AIX LEVEL	Versión BBDD	CORE	RAM (GB)
PROD-SPP	SAP PI	7100-05-06-016	Oracle v11.2.0.4	1,2	32
PROD-SPP	SAP SOLMAN	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.3	1,2	28
PROD-SPP	SAP ERP	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.4	2	36
PROD-SPP	SAP APP1	7100-05-06-2016		1	20
PROD-SPP	SAP APP2	7100-05-06-2016		1	20

PROD-SPP	SAP PORTAL	7100-04-02-1614	Oracle v11.2.0.4	1,3	24
PROD-SPE	SAP PI	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.4	1,2	32
PROD-SPE	SAP SOLMAN	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.3	1,2	28
PROD-SPE	SAP ERP	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.4	2	36
PROD-SPE	SAP APP4	7100-05-06-2016		1	20
PROD-SPE	SAP APP3	7100-05-06-2016		1	20
PROD-SPE	SAP PORTAL	7100-04-02-1614	Oracle v11.2.0.4	1,3	24
DEV-QAS	SAP PI	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.4	1	16
DEV-QAS	SAP ERP	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.4	1	24
DEV-QAS	SAP PI	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.4	1	24
DEV-QAS	SAP ERP	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.4	1	32
DEV-QAS	SAP PORTAL	7100-04-02-1614	Oracle v11.2.0.4	1	24
DEV-QAS	SAP PORTAL	7100-04-02-1614	Oracle v11.2.0.4	1	20

### 5.1.1.2. Mandantes SAP

Sistema	Mandante	Sistema Lógico
DEV	100	ERDCLNT100
	110	ERDCLNT110
	120	ERDCLNT120
QAS	200	ERTCLNT200
	230	ERTCLNT230
PRD	400	ERPCLNT400

### 5.1.1.3. Solman

El Solution Manager corporativo posee solo un ambiente, double stack en su versión 7.2 SP07. Es utilizado principalmente para el registro y documentación de los proyectos del Banco. Recientemente se habilitó escenarios de Monitoring de los sistemas satélites.

AMBIENTE	LPAR-APP	AIX LEVEL	Versión BBDD	CORE	RAM (GB)
PROD-SPP	SAP SOLMAN	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.3	1,2	28
PROD-SPE	SAP SOLMAN	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.3	1,2	28

#### 5.1.1.4. PI

La plataforma SAP PI comunica los diferentes sistemas con sus 195 interfaces, posee solo stack Java y su componente base es Netweaver 7.4.

AMBIENTE	LPAR-APP	AIX LEVEL	Versión BBDD	CORE	RAM (GB)
<b>PROD-SPP</b>	SAP PI	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.4	1,2	32
<b>PROD-SPE</b>	SAP PI	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.4	1,2	32

#### 5.1.1.5. Portal

El Sistema SAP Portal fue reemplazado por la implementación del servicio de Success Factors (SSFF) en la nube, por lo que actualmente solo se utiliza para la activación del servicio Adobe Documents Service ADS como motor Java.

### 5.1.2. Sitios de Procesamiento (Operación activo-pasivo)

El Banco cuenta con una arquitectura de dos sitios de procesamiento, en modalidad Activo-Pasivo cuya replicación se lleva a cabo con Oracle Data Guard 11c, para todos los servidores que son parte de la plataforma.

#### 5.1.2.1. Data Center SPP (Sitio de Procesamiento Principal)

Este Data Center se encuentra ubicado en las dependencias centrales del Banco, en el centro cívico de Santiago. Su infraestructura se basa en servidores IBM Power8, para ambientes de preproducción y Power9 para ambientes de producción. El almacenamiento es provisto por una solución Hitachi Modelo F700.

#### 5.1.2.2. Data Center SPE (Sitio de Procesamiento Externo)

Este Data Center se encuentra ubicado en la comuna de Pudahuel, Ciudad de Los Valles. Su infraestructura se basa en servidores es IBM Power9 para su

ambiente de producción. El almacenamiento es provisto por una solución Hitachi F700.

### 5.1.3. Base de Datos

Las Bases de Datos son Oracle 11.2.

El tamaño de las bases de datos de las plataformas SAP, es el siguiente:

	<b>Tamaño</b>	<b>Tasa Mensual Crecimiento</b>
ERD	405 Gb	5,07 Gb
ERT	702 Gb	7,07 Gb
ERP	859 Gb	14,29 Gb
PID	46 Gb	0,6 Gb
PIT	80 Gb	0,5 Gb
PIP	81 Gb	0,1 Gb
SMX	221 Gb	2,9 Gb

## 5.2. Módulos Implementados

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

### 5.2.1. MM - Gestión de Materiales

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

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

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

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

### 5.2.2. SD - Ventas y Distribución

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

Este Módulo cuenta con conexiones al Sistema Legado del Banco llamado Sistema Información Tesorería (SIT), su uso está dado principalmente por las

funcionalidades de Pedidos y Entregas de monedas y billetes para bancos comerciales.

### **5.2.3. FI - Finanzas**

Este componente considera los módulos que se detallan a continuación:

- FI-AA           Activos Fijos
- FI-AP           Cuentas por Pagar
- FI-AR           Cuentas por Cobrar
- FI-GL           Contabilidad General

#### **5.2.3.1. FI-AA - Activos Fijo**

Módulo implementado con las funcionalidades estándar SAP.

#### **5.2.3.2. FI-AP - Cuentas por Pagar**

Módulo implementado con las funcionalidades estándar SAP.

Este módulo posee integración a bancos comerciales, para solución de pago a Proveedores.

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

Este módulo usa funcionalidades SAP VIM para gestión de Pagos.

#### **5.2.3.3. FI-AR - Cuentas por Cobrar**

Módulo implementado con las funcionalidades estándar SAP

#### **5.2.3.4. FI-GL - Contabilidad General**

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

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

### **5.2.4. PM - Mantenimiento Plantas**

Módulo implementado con las funcionalidades estándar SAP

Su uso está principalmente relacionado con la Mantención de la infraestructura física del Banco.

### 5.2.5. CO-FM - Controlling-Control Presupuestario

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

### 5.2.6. HCM - Recursos Humanos

Este Módulo está implementado con las últimas localizaciones (Chilenización)  
HCM está integrado a través de integrador SAP Cloud Connector con SSFF  
(Success Factors) que se encuentra en la Nube.

El módulo de HCM recibe información enviada desde SSFF, en forma diaria.  
Dependiendo del tipo de información, su frecuencia es cada 10 o 15 minutos y/o  
por evento.

Mediante la Función de Centralización de Remuneraciones, se envía  
información al Módulo Finanzas.

### 5.2.7. SAP VIM

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

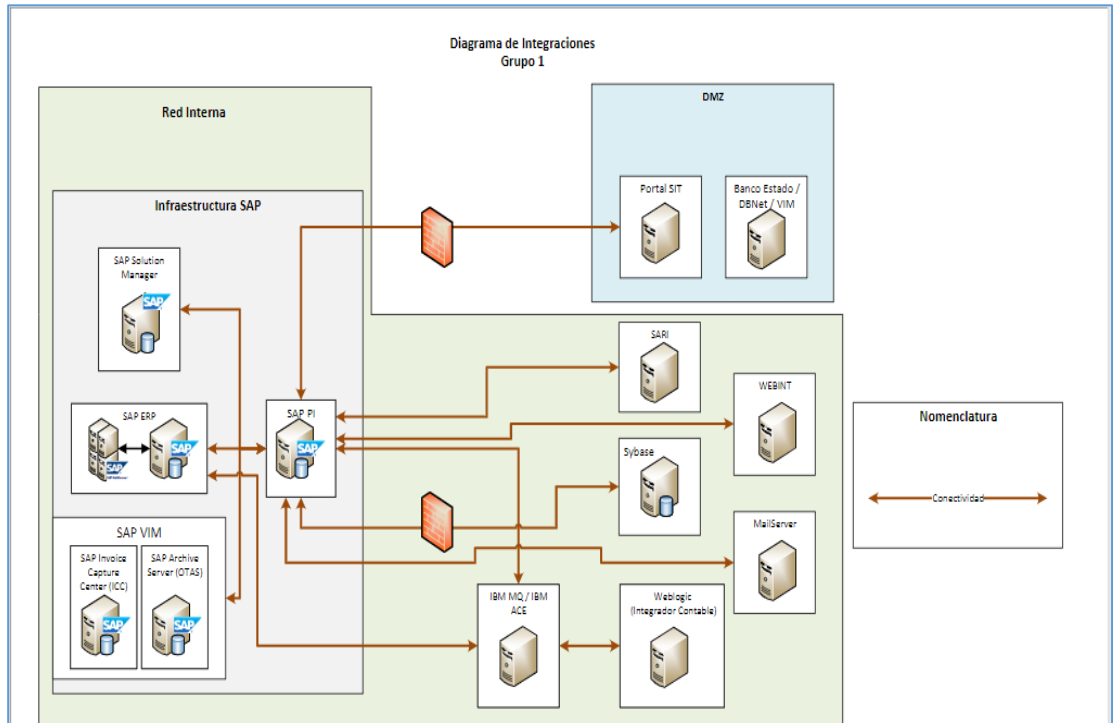
### 5.2.8. PI - Process Integration

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

La siguiente tabla de resúmenes de objetos de configuración y diseños:

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

El siguiente diagrama muestra un esquema de las integraciones de alto nivel.



### 5.2.9. SOLMAN - Solution Manager

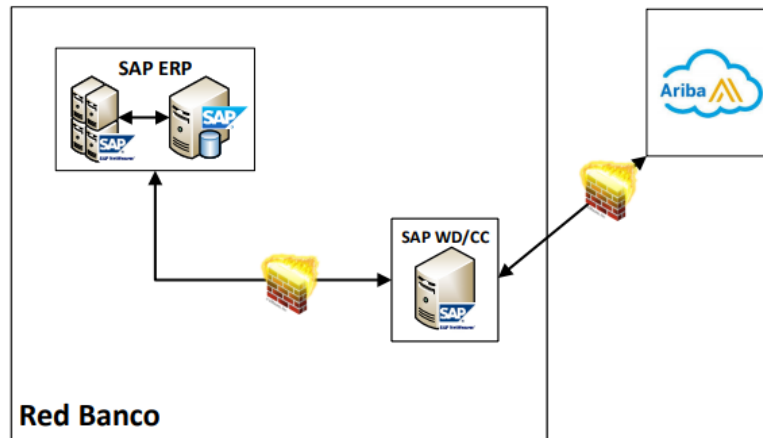
Actualmente Solution Manager es utilizado como base documental de los proyectos ejecutados por el Banco.

Existen 9 proyectos registrados con sus respectivos documentos generales, pruebas unitarias, registros de control y documentos de gestión.

### 5.2.10. Ariba (Servicios Nube)

Este sistema se encuentra alojado en la Nube y es provisto como un servicio. Se conecta con el módulo de SAP MM mediante SAP Cloud Connector y su integración está implementada con CPI.

El siguiente diagrama muestra un esquema de la integración con Ariba.

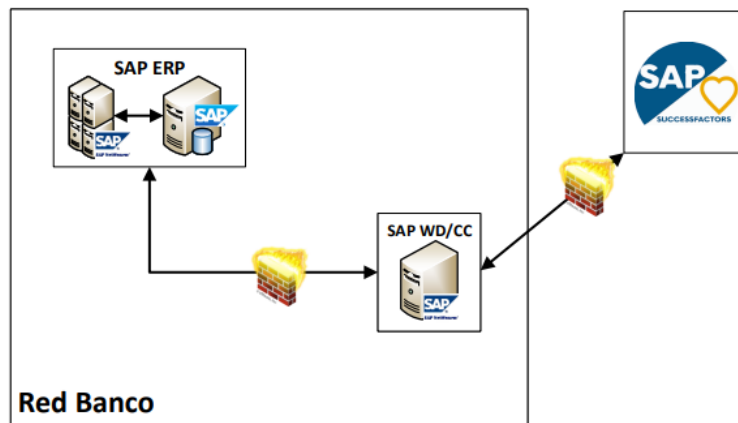


### 5.2.11. SSFF - Success Factors (Servicios Nube)

Este sistema se encuentra alojado en la Nube, es provisto como un servicio y se conecta con el módulo de SAP HCM mediante SAP Cloud Connector.

Su integración está implementada con HCI. SSFF replica información del Portal hacia las tablas del módulo SAP-HCM Dependiendo del tipo de información, su frecuencia es cada 10 o 15 minutos y/o por evento.

El siguiente diagrama muestra un esquema de la integración con SSFF.





### **5.2.12. SIT - Sistema Información Tesorería**

El Sistema Información de Tesorería, es un Portal construido en .NET para uso de los bancos comerciales, los cuales acceden para hacer pedidos de monedas y billetes.

Una vez registradas las solicitudes de los bancos comerciales en el Portal SIT, se generan movimientos hacia los módulos SAP MM para movimientos de stock (monedas y billetes) y al mismo tiempo se generan en SAP SD registros para pedidos y entregas de monedas y billetes.

El Portal SIT utiliza SAP – PI para integrar el Front-End con las funcionalidades y procesos implementados en SAP.

### **5.3. Seguridad (Roles y perfiles)**

Actualmente el levantamiento, diseño y modelamiento de las políticas de Roles y Perfiles es revisado por Seguridad SAP y ejecutado por el administrador SAP. Existen procedimientos para cada actividad necesaria, por ejemplo, la creación de usuarios y asignación de autorizaciones, adicionalmente la mantención de usuarios técnicos necesarios para la administración.

Los participantes involucrados y sus responsabilidades generales son:

#### **5.3.1. Administrador de Usuarios, Roles y Perfiles**

Ejecuta los cambios solicitados en base a los requerimientos sobre acceso a transacciones o autorizaciones, nuevos roles o modificación de roles ya creados, evaluar el riesgo o criticidades de la asignación de los accesos solicitados, sobre las incompatibilidades que se presenten en el proceso de roles y perfiles en SAP.

#### **5.3.2. Seguridad SAP**

Tiene la responsabilidad de gestionar y controlar, los requerimientos sobre acceso a transacciones o autorizaciones, de nuevos roles o modificaciones ya creados, evaluar el riesgo o criticidad de la asignación de los accesos solicitados, sobre las incompatibilidades que se presenten en el proceso sobre roles y perfiles en SAP.

#### **5.3.3. Mesa de Servicio**

Tiene como responsabilidad canalizar los requerimientos o incidentes provenientes de los usuarios a los respectivos responsables.

## **6. Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube: “Proyecto Upgrade de SAP”**

El servicio solicitado, deberá cumplir con todos los requerimientos aquí descritos.

Los aspectos de arquitectura se encuentran a un alto nivel, ya que la arquitectura definitiva estará basada en la propuesta del Proveedor, de acuerdo con las recomendaciones que realiza SAP y a las necesidades propias del Banco. La arquitectura definitiva será revisada en detalle durante la ejecución del proyecto, una vez que se adjudique la licitación.

### **6.1. Requerimientos Generales**

#### **6.1.1. Infraestructura**

Para la migración y actualización tecnológica de SAP, el Proveedor, deberá proporcionar todos los servicios y la infraestructura necesaria para la ejecución del proyecto y la posterior Operación de SAP, la cual deberá instalar en la nube pública de Azure en una modalidad de servicio del tipo CSP (Cloud Services Provider).

La suscripción Azure que el proveedor de la Solución deba realizar, deberá ser de propiedad del Banco, pero la administración de la infraestructura será responsabilidad del Proveedor en su rol de CSP.

La solución SAP y sus componentes o La Solución, deberá considerar alta disponibilidad para el ambiente productivo (HA) en modalidad “availability set“, de acuerdo con las recomendaciones entregadas por SAP.

Para ambientes pre productivos no se deberá considerar alta disponibilidad.

El proveedor que se adjudique la licitación, deberá considerar todos los servicios necesarios para que la infraestructura en la nube que soporte la Solución tenga un correcto funcionamiento, por lo que será de su responsabilidad, asegurar la operación del servicio.

#### **6.1.2. Disponibilidad del Servicio**

Para ambientes productivos, La Solución deberá operar con un nivel de disponibilidad (uptime) de 99,95%, en el horario de 07:00 a 24:00 horas, de lunes a domingo.

Las interrupciones programadas, deberán ser fijadas fuera del horario indicado y previamente coordinadas con el Banco.

Para ambientes Pre productivos, la Solución deberá operar con un nivel de disponibilidad (uptime) de 99,90%, en el horario de 08:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes.

Para ambientes Pre productivos, no se requiere alta disponibilidad, sin embargo, se requiere sean de igual arquitectura al ambiente de Producción, con menor capacidad de cómputo y de almacenamiento.

### **6.1.3. Tiempo de Respuesta (TX's)**

La Solución deberá asegurar que el tiempo de respuesta de cada transacción, no supere los 1000 ms, con un promedio de 100 usuarios concurrentes, para transacciones estándar.

### **6.1.4. Tiempo de Recuperación**

La Solución deberá asegurar un tiempo de recuperación (RTO) menor a 4 horas y un punto de recuperación (RPO) no mayor a 15 minutos.

### **6.1.5. Arquitectura**

La propuesta deberá presentar un diagrama que muestre con el mayor detalle posible la Solución. En este diagrama, se deberá representar la Arquitectura que se implementará y los requerimientos de disponibilidad y de recuperación solicitados por el Banco.

### **6.1.6. Revisión de Seguridad de un Tercero**

El Proveedor deberá incluir en el plan de implementación de la Solución, un proceso de revisión, realizado por un tercero independiente, de la seguridad de la plataforma, una vez terminado el proyecto y previo al go live, con el tiempo suficiente para corregir los hallazgos encontrados.

### **6.1.7. Seguridad**

La infraestructura tecnológica que soportará el servicio deberá contar con soluciones de protección antivirus y antimalware.

La infraestructura tecnológica que soportará el servicio deberá contar con mecanismos de detección y monitoreo de amenazas de ciberseguridad.

La Solución deberá contar con un plan de revisión de Seguridad, periódico, realizado por un tercero, especialista en estas materias, de la plataforma donde opere SAP y sus Componentes, el cual deberá emitir un informe, al menos una vez al año, donde se registre las revisiones y el resultado de ellas, sobre la robustez de los controles de acceso a los datos y controles generales TI asociados. Los resultados de estas revisiones podrán ser solicitados por el Banco.

La Solución deberá garantizar al Banco acceso en modalidad de lectura al Azure Security Center y al SAP Early Watch Alert (EWA) para que en conjunto se valide la “salud” de la plataforma y de la instalación de SAP.

El Proveedor deberá mantener mecanismos de detección y monitoreo de amenazas de ciberseguridad que tenga el entorno tecnológico que soporte el servicio bajo contrato.

La Solución presentada deberá contar con un plan de respuesta y recuperación ante incidentes de ciberseguridad del entorno tecnológico que soporta el servicio bajo contrato.

La Solución deberá contar con registro de actividades, cambios y responsables. Para la autenticación, la Solución deberá estar integrada mediante protocolo cifrado, y poder ser gestionada desde la plataforma de Directorio Activo (Microsoft Active Directory /Azure Active Directory) que posee el Banco. El cifrado deberá ser LDAPS, HTTPS u otro equivalente.

La Solución deberá contar con capacidad de trazabilidad (logs) y registros de auditoría/control, tanto para el control de acceso (autenticación, autorización) como para el uso de la plataforma, con retención de, a lo menos, 1 año.

Todo el software que se instale en la Solución deberá corresponder a la última versión estable disponible en el mercado, y contar con las debidas actualizaciones de parches de seguridad, antes de su puesta en producción y en régimen de operación.

El Proveedor deberá considerar dentro de su plan de trabajo la implementación de buenas prácticas de ciberseguridad y certificación de seguridad de la plataforma (configuraciones y desarrollos), incluyendo la aplicación de un hardening de los diferentes componentes, según la recomendación del (los) fabricante(s) y/o proveedores de servicios.

El Proveedor deberá incluir en su plan de trabajo un proceso de revisión por un tercero independiente, de la seguridad de la plataforma, la robustez de los controles de acceso a los datos que contiene y controles generales TI asociados al servicio bajo contrato.

El Banco podrá realizar revisiones y auditorías de seguridad a la plataforma, para validar la seguridad de la Solución previo a la salida en vivo y en régimen de operación, y será responsabilidad del proveedor remediar todas las vulnerabilidades que se encuentren, ciclo que se podrá repetir hasta que el Banco entregue su conformidad.

Las no conformidades, producto de las auditorías independientes o revisiones que realice el Banco, que presenten un riesgo relevante para el Banco, deberán ser abordadas de inmediato por el Proveedor y en plazos acordados con el Banco.

El Proveedor deberá asegurar el resguardo adecuado de la información del Banco que sea almacenada en la Nube, a través de certificaciones realizadas por entidades especializadas en el cumplimiento de normas nacionales e internacionales en materia de Protección y Seguridad de Datos.

Para el resguardo de información con clasificación Confidencial o superior, deberá ser almacenada en forma encriptada, transmitirse vía canales seguros, disponer de controles robustos de acceso a esta información y registros del Log de acceso, como mínimo.

El Proveedor deberá permitir al Banco realizar pruebas de intrusión de seguridad y análisis de vulnerabilidades, de forma periódica y coordinada en caso de que el Banco así lo requiriera, para los servicios contratados.

El Proveedor deberá prevenir, detectar e informar cualquier incidencia de seguridad que ocurra en la información del Banco que está almacenada en la o las ubicaciones geográficas determinadas.

El Banco es el propietario en todo momento de los datos almacenados en la Nube, pudiendo moverlos, eliminarlos, reemplazarlos, exportarlos y descargarlos siempre que lo requiera, sin necesidad de comunicárselo al Proveedor.

#### **6.1.8. Respaldos (backup)**

##### **6.1.8.1. Diario**

Se deberá ejecutar un respaldo full diario del ambiente productivo con retención de 10 días.

Para el ambiente pre productivo se deberá ejecutar un respaldo full diario con retención de 10 días.

##### **6.1.8.2. Semanal**

Se deberá ejecutar un respaldo full semanal del ambiente productivo con retención de 8 semanas.

##### **6.1.8.3. Recuperación (restore)**

El Banco podrá solicitar al menos una vez al año un ejercicio de recuperación de un respaldo a una fecha determinada para el ambiente productivo, en una plataforma temporal e independiente.

#### **6.1.9. Comunicaciones y Conectividad**

El Banco proporcionará la conectividad a través de una VPN vía internet a hacia la Nube Azure.

#### **6.1.10. Licenciamiento**

El Banco será responsable por la contratación y pago a SAP de las Licencias de Usuarios SAP, base de datos HANA, de SOLMAN y de PI.

Cualquier otra licencia requerida para la correcta operación de la Solución deberá ser provista por el Proveedor.

## **6.2. Requerimientos Específicos**

Los siguientes requerimientos específicos deberán ser cubiertos por el proyecto Upgrade de SAP.

### **6.2.1. Actualización de SAP y Componentes**

#### **6.2.1.1. Sistema SAP**

La Solución deberá considerar la actualización bajo las siguientes condiciones:

- Operar el sistema bajo EHP8 último SP.
- Operar con una base de datos Hana 2 últimos SP.
- Mantener la conectividad con servicios Ariba y Success Factors.
- Mantener la operatividad de los desarrollos e integraciones propios y stantard usados.

#### **6.2.1.2. Sistema PI**

La Solución deberá considerar el upgrade del actual sistema SAP PI para operar bajo las siguientes condiciones:

- Operar en la version SAP Process Orchestration 7.5 stack Java.
- Operar en base de datos Sybase 16.
- Configurar CTS+.
- Implementar Addons ADS (Adobe Document System) para su uso con ERP.
- Mantener el actual nivel de procesamiento de mensajes.

#### **6.2.1.3. Sistema Solution Manager 7.2**

La Solución deberá considerar el upgrade del actual sistema SAP Solman para operar bajo las siguientes condiciones:

- Operar Solman en SP 12.
- Operar en base de datos Sybase 16.
- Mantener la documentación y estructura de proyectos creados.
- Mantener la función de Monitoring para los sistemas SAP del Banco.

#### **6.2.1.4. Sistema Portal**

La Solución deberá considerar que SAP Portal será dado de baja, por lo tanto, no se debe migrar esta componente.

### **6.2.2. Alcance de Actualización**

La Solución deberá considerar como alcance de Upgrade SAP los siguientes módulos:

- CO-FM Control Presupuestario
- FI-AA Activos Fijo
- FI-AP Cuentas por Pagar - Con funcionalidades SAP VIM
- FI-AR Cuentas por Cobrar
- FI-GL Contabilidad General
- HCM Recursos Humanos
- MM Gestión de Materiales
- PM Mantenimiento de Equipos
- SD Ventas y Distribución

### **6.2.3. Localizaciones**

El Módulo de HCM se encuentra instalado con las funcionalidades estándar de chilenización acorde a la última versión SAP.

Para todo el efecto de necesidades locales, los módulos SAP tienen desarrollos Z, éstos se presentan de manera resumida en punto “Programación Z” de este documento.

### **6.2.4. Migración de Datos**

La Solución deberá garantizar la migración del 100% de los datos contenidos actualmente en base de datos Oracle, a base de datos HANA en forma íntegra.

### **6.2.5. Migración de Integraciones y Programación Z**

La Solución deberá considerar que las integraciones y programaciones Z sigan operando en la nueva plataforma, tal cómo funcionan en la actualidad, para lo cual el Proveedor deberá considerar los esfuerzos necesarios para cumplir con lo señalado.

#### **6.2.5.1. Integraciones**

Las integraciones que el Banco posee con otros sistemas internos deberán ser consideradas como parte de la Solución que el proveedor presentará. Dichas integraciones están en detalle en el punto 5 de este anexo. A modo de resumen se presenta el siguiente cuadro con los tipos de integración:

Tipo de Integración	Cantidad
ERP – PI	106
ERP – Broker	1
LBTR – SAM – CAS (Legados)	3
Pagos Banco Comerciales	2
Pago Proveedores – Nómina	1
Integración servicios en la Nube Ariba	1
ERP VIM OpenText	1
Integración servicios en la Nube Success Factors	1

#### 6.2.5.2. Programación Z

La Solución deberá garantizar la correcta migración y funcionamiento de los actuales Programas implementados en el Banco.

Existe una cantidad de Transacciones Z llamadas *ZSE16\_nombre\_tabla*, que simulan la Transacción SE16. Estas transacciones lo que hacen es visualizar una determinada tabla. Para todos los efectos de consultas a tablas, el usuario no tiene acceso a la Transacción SE16, sino que, dependiendo de las consultas, se le asigna esta transacción a su Rol. Estas transacciones se mencionan por separado dada su particularidad.

A continuación, se presenta un resumen de todos los desarrollos Z considerados en actual Sistema SAP.

Tipo Desarrollo Z	Cantidad
Transacciones <i>ZSE16_nombre_tabla</i>	426
Transacciones Z	200
Programas	998
Include	200
Funciones	142
Ampliaciones	123

Además de los desarrollos Z, se cuenta con una cantidad de Jobs programados que se ejecutan en diferentes horarios durante el día. En tabla siguiente un resumen de estos Jobs.

Tipo de Programas	Cantidad
Jobs Programados	53



### **6.2.6. Estrategia**

Para la Implementación de la Actualización de SAP, sus componentes y la Migración a la Nube, la Solución deberá presentar una estrategia de implementación (actualización de los productos y migración), basado en las mejores prácticas de migración e implementación que SAP recomiende en una plataforma Nube (Azure), reduciendo al mínimo el impacto en la operación.

## **6.3. Requisitos del Desarrollo del Proyecto**

### **6.3.1. Plan de Trabajo**

El Proveedor deberá entregar un plan de trabajo considerando las etapas del proyecto, así como las instancias de aprobación de cada una de ellas, acorde a los siguientes hitos de pago:

- Término de levantamiento de Requerimientos 20%
- Término de Pruebas Integrales 20%
- Go Live 40%
- Término periodo de garantía 20%

El Proveedor deberá indicar qué metodología de trabajo usará de acuerdo con las mejores prácticas recomendadas por SAP.

El Banco estima que el plazo total de la Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube se realice en un periodo máximo de 8 meses, sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor podrá presentar una planificación de acuerdo con su propia planificación.

El Proveedor deberá incluir en su propuesta un cronograma de trabajo sugerido, de alto nivel, indicando cada una de las etapas del proyecto, el tiempo de duración propuesto y los recursos involucrados, tanto por parte del Proveedor como los que éste requiera por parte del Banco. El cronograma deberá incluir como mínimo las siguientes actividades:

- Business Blue Print
- Definición de la arquitectura
- Configuración de la plataforma Cloud
- Configuración Sandbox
- Pruebas Funcionales Sandbox
- Configuración DEV
- Pruebas Funcionales DEV
- Configuración QAS

- Pruebas Funcionales QAS
- Plan Cut Over
- Go Live
- Certificación de Calidad (2 semanas)
- Garantía (6 meses) una vez terminada la Certificación de Calidad

El cronograma definitivo de trabajo será acordado con el Banco al inicio del proyecto y deberá mantenerse dentro del plazo máximo estipulado.

### **6.3.2. Diseño**

El Proveedor deberá diseñar y documentar la arquitectura de la Solución, la cual deberá ser presentada y aprobada por el Banco, previo a su implementación. Para ello, el Proveedor deberá documentar los siguientes diagramas:

- Diagrama de Contexto de La Solución
- Diagrama General de Arquitectura
- Diagrama de Componentes
- Diagrama Operacional
- Diagrama de Procesos

### **6.3.3. Instalación y Configuración**

El Proveedor deberá realizar todas las actividades necesarias para instalar, configurar y dejar operativa toda la Solución en la Nube, configurando los diferentes ambientes de trabajo que se definan y los procedimientos para transportar los datos desde un ambiente a otro, según lo que se acuerde con el Banco.

### **6.3.4. Pruebas**

El Proveedor deberá incluir en el plan de trabajo pruebas técnicas y funcionales para la certificación de la Solución con el objetivo de permitir al Banco, verificar que se cumplan todos los requerimientos establecidos.

El plan de pruebas técnicas y funcionales deberán ser acordadas con el Banco y elaboradas en conjunto.

El Proveedor deberá entregar evidencia de la ejecución, por su parte, del plan de pruebas, con el resultado esperado, previo a la ejecución de éstas por parte del Banco.

Adicionalmente a las pruebas para buscar errores y/o defectos, el Proveedor deberá realizar pruebas para evaluar el rendimiento, tolerancia a fallas y

seguridad de la Solución. Se deberá acordar con el Banco las pruebas a realizar y el resultado de las pruebas una vez ejecutadas.

### 6.3.5. Documentación

El Proveedor deberá considerar la elaboración, revisión y aprobación de la documentación requerida de acuerdo con las plantillas que serán entregadas por el Banco. El tiempo que implique la elaboración y revisión de esta documentación, deberá ser acordado en la etapa de planificación del proyecto.

El siguiente es el listado de entregables.

#### Descripción de entregables solicitados por el Banco

Entregables	Descripción
Documento de Requerimientos detallado.	Documento que deberá indicar de en forma detallada los requisitos del desarrollo e implementación de la Solución, dentro del contexto de los procesos a implementar.
Documento de Diseño	Documento que expone el diseño de implementación detallado de la Solución, modelando los componentes y plataforma tecnológica que permitirá la implementación de los requerimientos funcionales y técnicos.
Documento de pruebas y resultado de éstas.	El Proveedor deberá entregar un documento que contenga el resultado y evidencia de las pruebas realizadas.
Manual de Habilitación de Servicios.	Documento que deberá contener, al menos, los siguientes ítems: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guías e instructivos para la Mesa de Ayuda.</li> <li>• Identificación del software asociado al servicio.</li> <li>• Medios de instalación o habilitación en ambientes de trabajo.</li> </ul>

### 6.3.6. Equipo de Trabajo

El Proveedor deberá presentar un equipo de trabajo con certificaciones vigentes de los Consultores asignados a los módulos SAP.

Cada miembro del equipo de trabajo deberá contar con experiencia en implementaciones exitosas y similares a las solicitadas por el Banco.

El equipo de proyecto asignado a la implementación deberá asistir presencialmente a las dependencias del Banco o telemáticamente a reuniones de

trabajo periódicas o extraordinarias que se acuerden durante el desarrollo del proyecto y en etapas de Certificación de Calidad y Garantía.

Dentro del equipo de trabajo, deberán al menos existir los siguientes roles:

- Arquitecto
- Ingeniero Experto en la Plataforma
- Jefe de Proyecto
- Consultor PI
- Consultor BASIS
- Consultor FI
- Consultor CO-FM
- Consultor MM
- Consultor SD
- Consultor HCM
- Consultor PM
- Consultor ABAP
- Consultor Roles y Perfiles

Para cubrir los módulos funcionales de SAP, el Proveedor deberá proponer el equipo de trabajo y el tiempo de asignación al proyecto.

Una vez adjudicado el servicio, será factible sustituir un profesional por otro igualmente calificado y certificado, previa aprobación por parte del Banco.

### **6.3.7. Garantía**

El Proveedor deberá considerar en su propuesta, un período de 6 meses de garantía de la Solución, posterior a la etapa de Certificación de Calidad.

En caso de existir un incidente levantado por parte del Banco, éste detendrá el tiempo restante del periodo de garantía, hasta que se haya corregido la causa raíz del incidente.

El proveedor deberá, durante todo el período de garantía, brindar soporte con profesionales que cuenten con conocimientos completos de la Solución y puedan efectuar o coordinar ajustes en caso de ser necesarios.

Antes del término del período de garantía la Empresa deberá realizar una reunión de cierre y entrega formal al Banco. En esa reunión se deberá informar el catastro y estatus de los incidentes reportados durante la fase de garantía y entregar al Banco toda la documentación técnica que corresponda.

## 7. Servicio de Soporte, Mantención y Operación Tecnológica de SAP en la Nube

Una vez terminado el proyecto de Upgrade de SAP en la plataforma Nube y haya terminado el periodo de garantía correspondiente, el Banco activará el servicio de Soporte, Mantención y Operación Tecnológica.

Para ello el Proveedor deberá cotizar un valor fijo mensual del servicio el cual deberá incluir todos los requerimientos descritos a continuación.

### 7.1. Soporte

#### 7.1.1. Mecanismos de contacto

El Proveedor deberá disponer de un mecanismo de contacto a través del cual se pueda reportar cualquier incidente o anomalía que se presente en el servicio.

El tiempo de respuesta se contabilizará a partir del momento de primer contacto del Banco con la Empresa.

#### 7.1.2. SLA

Se deberá considerar un tiempo máximo para la recuperación de la operación ante un incidente, según la categorización del Banco.

La siguiente tabla representa los tiempos de respuesta exigidos por el Banco para la resolución de Incidentes.

Criticidad de la Falla	Descripción	Tiempo de Respuesta de Atención	Tiempo de Respuesta de Solución
Crítica	Si el problema impide la continuidad operativa del servicio, cierres diarios, cierres mensuales o integración con sistemas críticos, se establece un plazo máximo de 4 horas corridas, para entregar una solución que permita continuar con la operación y un plazo máximo de 24 horas corridas para entregar una solución definitiva.	2 horas	4 horas
Medio	Si el problema no afecta a los procesos de remuneraciones, cierres diarios, cierres mensuales	3 horas	24 horas

	o integración con sistemas críticos, pero si impide la operación de otros módulos del sistema ERP, se establece un plazo de 24 horas corridas para entregar una solución al problema y un plazo máximo de 48 horas corridas, para entregar una solución definitiva.		
Baja	Si el problema es particular de un usuario o no impide la operación de los módulos del sistema, se establece un plazo de 48 horas corridas para entregar una solución al problema, con un máximo de 120 horas corridas para entregar una solución definitiva.	4 horas	48 horas

### 7.1.3. Informes de fallas

Las soluciones que se den a cada incidente deberán quedar documentadas, a través de un informe de fallas, el cual deberá contener la información respecto del origen del problema, mitigación y solución definitiva, el cual deberá ser entregado al Banco, en versión borrador, una vez cerrado el incidente y en versión definitiva, una vez resuelto el problema raíz.

### 7.1.4. Multas

El incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) detallados en el punto 7.1.2 SLA de este anexo por razones imputables a al Proveedor, será sancionado con multa que se detalla a continuación.

Criticidad de la Falla	Tiempo de Respuesta de Atención	Tiempo de Respuesta de Solución	Multa por evento Mensual
Crítica	2 horas	4 horas	0 a 4 horas de tiempo de respuesta de solución: 0% A partir de las 4 horas, 2% del valor total mensual del servicio de soporte, por cada hora adicional o fracción de atraso.

Medio	3 horas	24 horas	0 a 24 horas de tiempo de respuesta de solución: 0% A partir de las 24 horas, 1% del valor total mensual del servicio de soporte, por cada hora adicional o fracción de atraso.
Baja	4 horas	48 horas	0 a 48 horas de tiempo de respuesta de solución: 0% A partir de las 48 horas, 0.5% del valor total mensual del servicio de soporte, por cada hora adicional o fracción de atraso.

## 7.2. Operación

### 7.2.1. Monitoreo

El Proveedor deberá mantener un monitoreo constante de la Solución implementada y de la Infraestructura que la soporte. El Banco podrá solicitar reportes o evidencia de este monitoreo, cuando lo estime conveniente.

### 7.2.2. Servicio BASIS

El Proveedor deberá considerar las tareas BASIS incluidas en el servicio AMS, dentro de las cuales se encuentran:

- Subir y bajar SAP
- Instalar parches
- Instalación de notas
- Revisión de dump
- Revisión de Logs
- Revisión de performance
- Actualizar parámetros
- Ejecución de transportes
- Gestión de la Capacidad
- Gestion de Tickets con SAP Support
- Administración de la Base de Datos
- Administración del sistema operativo
- Configuración de Auditorias
- Gestión de certificados
- Administración de Mandantes
- Copia de Mandantes

### **7.2.3. Operación de SAP e Infraestructura**

El Proveedor deberá mantener adecuadamente actualizada la Solución según las prácticas recomendadas por SAP. El Banco podrá solicitar evidencia del nivel de actualización.

Respecto de la infraestructura que soporta la Solución, el Proveedor deberá mantenerla actualizada según las recomendaciones de los fabricantes. El Banco podrá solicitar evidencia del nivel de actualización.

El Proveedor será el único responsable ante el Banco, para efectos del soporte de la Solución, a contar del término de la garantía del Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube y hasta el vencimiento del contrato de Soporte, Mantenimiento y Operación.

### **7.3. Mantenimiento**

En la eventualidad de que durante el periodo de vigencia del contrato de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica, el Banco requiera incorporar, nuevos módulos, funcionalidades, mejoras u otras actividades no contempladas en este Servicio, éste deberá incluir una tabla de tarifas por tipo de profesional, para ser utilizadas como base para valorizar la solución de nuevos requerimientos que puedan surgir.

Para ello se deberán considerar los siguientes perfiles de profesionales:

- Arquitecto
- Jefe de Proyecto
- Consultor Basis
- Consultor PI
- Consultor Funcional
- Consultor ABAP

Frente a una actividad de esta naturaleza, el Banco solicitará una cotización de las horas requeridas por tipo de profesional.

En este caso el Banco podrá aceptar o rechazar la propuesta en línea con las políticas de adquisiciones internas.

### **7.4. Entregables**

Con el propósito de realizar un adecuado control y seguimiento del servicio prestado por el Proveedor, será necesario proveer de una visión objetiva periódica del estado de la prestación del Servicio.



Para ello, el Proveedor deberá entregar un reporte mensual sobre el servicio prestado, el cual deberá contener como mínimo:

- Incidentes reportados, Criticidad y cumplimiento del SLA
- Detalle de las mantenciones correctivas realizadas
- Actualizaciones realizadas
- Eventos detectados
- Otros eventos destacados en el mes

## **8. Proveedor**

### **8.1. Experiencia del Proveedor**

El Proveedor deberá demostrar experiencia en al menos cinco proyectos similares en Bancos, Instituciones financieras o grandes empresas de otras industrias en Chile. Para cada uno de esos clientes deberá detallar:

- Razón Social y/o de fantasía del cliente
- Plataforma implementada
- Descripción del proyecto
- Fecha de Inicio y termino del proyecto
- Datos de contacto para referencias

El Proveedor deberá estar establecido formalmente como empresa en Chile, con una operación mayor o igual a 5 años, prestando servicios similares a los solicitados por Banco.

El Proveedor deberá contar con al menos 30 profesionales de planta.

El Proveedor, deberá disponer, al momento de adjudicarse la propuesta, con la mayoría de los especialistas que participarán en el desarrollo de la Solución, contratados a plazo indefinido, pudiendo subcontratar algunas especialidades.

### **8.2. Certificaciones del Proveedor**

El Proveedor deberá demostrar la categoría de Partner certificado por SAP y Microsoft.

## **9. Equipo de Proyecto**

### **9.1. Experiencia y certificaciones**

Para respaldar la experiencia del equipo de trabajo, la propuesta deberá incluir el Currículum Vitae de cada uno de los Consultores.

Cada miembro del equipo de proyecto deberá tener experiencia en la participación en proyectos similares a la Solución propuesta para el Banco y en el rol que desempeñará en el proyecto.

Cada miembro del equipo de proyecto deberá poseer certificaciones vigentes, en SAP o en Azure, según corresponda al rol de cada uno en el proyecto a desarrollar para el Banco, según tabla adjunta.

Recurso	Descripción del requerimiento
<b>Arquitecto</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia de al menos 3 años en el rol de Arquitecto.</li> <li>2. Participación acreditada en al menos 3 proyectos exitosos de implementación de SAP similar a lo solicitado por el Banco.</li> <li>3. Certificación comprobable en Arquitectura TI</li> </ol>
<b>Ingeniero Experto en la Plataforma</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia de al menos 3 años en el rol de Experto de Plataforma Cloud.</li> <li>2. Participación acreditada en al menos 3 proyectos exitosos de implementación de SAP similar a lo solicitado por el Banco.</li> <li>3. Certificación comprobable en configuración de Plataformas Cloud Azure</li> </ol>
<b>Jefe de Proyecto</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia de al menos 3 años en el rol Jefe de Proyectos o Gerente de Proyectos de Sistemas de Información.</li> <li>2. Participación acreditada en al menos 3 proyectos exitosos de implementación de SAP similar a lo solicitado por el Banco.</li> <li>3. Certificación en PMO.</li> </ol>
<b>Consultor PI</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia en proyectos de integraciones Módulos SAP con Sistemas Legados en al menos 5 implementaciones o migraciones</li> <li>2. Experiencia de Integración a través de PO en al menos 3 proyectos</li> <li>3. Certificación SAP según especialidad</li> </ol>

Recurso	Descripción del requerimiento
<b>Consultor BASIS</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia en Upgrade de proyectos SAP en al menos 5 implementaciones.</li> <li>2. Experiencia en uso de SAP Marketplace y aplicación de Notas SAP al menos 5 años</li> <li>3. Experiencia en configuración de acceso a usuarios a través de SSO al menos 3 años</li> <li>4. Experiencia en migración BBDD de Oracle a HANA al menos 5 años</li> <li>5. Certificación respectiva SAP Basis</li> </ol>
<b>Consultor FI</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia en Upgrade Enhancement Packages de proyectos SAP en al menos 5 implementaciones.</li> <li>2. Certificación respectiva SAP para el módulo</li> </ol>
<b>Consultor CO-FM</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia en Upgrade Enhancement Packages de proyectos SAP en al menos 5 implementaciones.</li> <li>2. Certificación respectiva SAP para el módulo</li> </ol>
<b>Consultor MM</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia en Upgrade Enhancement Packages de proyectos SAP en al menos 5 implementaciones con Integración de Servicio Ariba.</li> <li>2. Certificación respectiva SAP para el módulo</li> </ol>
<b>Consultor SD</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia en Upgrade Enhancement Packages de proyectos SAP en al menos 5 implementaciones.</li> <li>2. Certificación respectiva SAP para el módulo</li> </ol>
<b>Consultor HCM</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia en Upgrade Enhancement Packages de proyectos SAP en al menos 5 implementaciones con integración de Success Factors.</li> <li>2. Certificación respectiva SAP para el módulo</li> </ol>
<b>Consultor PM</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia en Upgrade Enhancement Packages de proyectos SAP en al menos 5 implementaciones.</li> <li>2. Certificación respectiva SAP para el módulo</li> </ol>
<b>Consultor ABAP</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia en Upgrade Enhancement Packages de proyectos SAP en al menos 5 implementaciones desarrollando con su especialidad ABAP</li> <li>2. Experiencia en Proyectos SAP con BBDD HANA al menos 5 años</li> <li>3. Certificación SAP según especialidad</li> </ol>

Recurso	Descripción del requerimiento
<b>Consultor Roles y Perfiles</b>	<p><b><u>Obligatorio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia en Seguridad SAP en al menos 5 años.</li> <li>2. Certificación respectiva SAP para el rol</li> </ol>

## 10. Forma de Presentación de la Oferta Técnica

### 10.1. Detalle de la Oferta Técnica

La propuesta técnica deberá contener toda la documentación necesaria que refleje la interpretación, por parte del Proveedor, de los requerimientos establecidos en estas bases y el detalle de cómo se abordarán los Servicios del proyecto Upgrade de SAP como el Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica.

### 10.2. La Empresa

Para indicar la experiencia de la Empresa, se deberá completar el cuadro en el formulario Experiencia de la Empresa con el formato ahí definido.

### 10.3. Equipo de Trabajo

Para indicar la experiencia del equipo de trabajo, se deberá completar el cuadro en el formulario Experiencia del Equipo de Trabajo con el formato ahí definido.

**ANEXO B**  
**MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR**  
**CONTRATO N° \_\_\_\_\_**  
**SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA SAP Y MIGRACIÓN A LA**  
**NUBE**

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

**PRIMERO : Objeto del Contrato**

El Banco contrata a la Empresa para realizar la prestación del Servicio Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N° 1 del presente Contrato, en adelante, también, el “Servicio”.

El Servicio se prestará de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en las Bases de Licitación N°90001577 de fecha [ ] de [ ] de 2021, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [ ] de [ ] de 2021 y aceptada por el Banco mediante carta N° [ ] de fecha [ ] de [ ] de 2021; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

**SEGUNDO : Vigencia del Contrato**

El presente Contrato tendrá una vigencia de 17 meses a contar de su fecha de suscripción. Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes a la prestación del Servicio, incluido el período de garantía técnica, será de 14 meses a contar del inicio de la vigencia del presente Contrato.

**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 del Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube en cuatro cuotas de acuerdo al plan de pagos que se detalla a continuación y contra su Recepción Conforme de acuerdo a las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

<b>Actividades e Hitos</b>	<b>Porcentaje*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Business Blue Print</li> <li>• Definición de la arquitectura</li> <li>• Acta de Aprobación de Entregables hito 1, firmada conforme por parte del Banco</li> </ul> <p><b>Hito 1: Término de levantamiento de Requerimientos</b></p>	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración de la plataforma Cloud</li> <li>• Configuración Sandbox</li> <li>• Pruebas Funcionales Sandbox</li> <li>• Configuración DEV</li> <li>• Pruebas Funcionales DEV</li> <li>• Configuración QAS</li> <li>• Pruebas Funcionales QAS</li> <li>• Acta de Aprobación de Entregables hito 2, firmada conforme por parte del Banco</li> </ul> <p><b>Hito 2: Término de Pruebas Integrales.</b></p>	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Cut Over</li> <li>• Go Live</li> <li>• Aprobación por parte del Banco de la documentación exigida</li> <li>• Acta de Aprobación de Entregables hito 3, firmada conforme por parte del Banco</li> </ul> <p><b>Hito 3: Go Live.</b></p>	40%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de Calidad (2 semanas)</li> </ul>	20%

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía (6 meses) una vez terminada la Certificación de Calidad</li> <li>• Acta de Aprobación de Entregables hito 4, firmada conforme por parte del Banco</li> </ul> |  |
|--|--|

**Hito 4: Término periodo de garantía.**

\* Porcentaje del monto bruto del Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube

El Banco pagará el valor del servicio mensual del Servicio de Infraestructura por mensualidades vencidas, y contra su Recepción Conforme de acuerdo a las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

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

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

Para los efectos del pago señalado, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo [facturasbcch@bcentral.cl](mailto:facturasbcch@bcentral.cl), indicando el “N° del Pedido de Compra” y el “Código de Aprobación de Pago” para proceder a cursar el pago correspondiente. Una vez aprobado el documento de cobro correspondiente por el Banco, será pagado dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su aprobación.

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

**SEXTO : Recepción Conforme**

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Interlocutor Válido del Banco, o su representante, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará por cada uno de los hitos detallados en la cláusula precedente, 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 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.

Transcurrido el plazo de Garantía Técnica de 6 meses después de otorgada la Recepción Conforme de los Servicios, se otorgará la Recepción Final, la cual será requisito para proceder a la devolución de la Garantía de cumplimiento de contrato que se señala en la Cláusula respectiva del presente Contrato.

Una vez otorgada la Recepción Final, entrará en vigencia el Contrato de Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica de SAP en la Nube en la fecha que al efecto se indicará en la carta dirigida a la Empresa y suscrita por el Gerente de Gestión Contable y Planificación del Banco.

#### **SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato**

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

#### **OCTAVO : Multas**

En caso de incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el presente Contrato, el Banco podrá aplicar una multa correspondiente al 0,2% del monto total del contrato, por cada día corrido de atraso respecto

de la fecha de salida en vivo (Go Live), comprometida por la Empresa.

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

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

#### **NOVENO : Garantía por fiel cumplimiento de Contrato**

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de \$ [REDACTED], monto equivalente al 10 % del valor total del Contrato, impuestos incluidos, 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:

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

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

## **DÉCIMO : Personal**

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

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

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

Por su parte, en el caso de tratarse de una demanda judicial, una vez notificada al Banco, la Empresa deberá hacerle entrega de una Boleta Bancaria de Garantía emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile, por el monto de la respectiva demanda, la que deberá mantenerse vigente hasta que la sentencia del juicio correspondiente quede firme y ejecutoriada. Si la Empresa no otorgare la mencionada garantía, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá hacer efectiva cualquier otra garantía que se encuentre en su poder o retener cualquier pago que pueda adeudarle. Asimismo, la Empresa se obliga a indemnizar al Banco por los perjuicios en que éste incurra hasta por el valor equivalente al total de la suma demandada, de la multa o sanción que se aplique, y de los gastos que deba efectuar para su defensa ya sea ante entidades administrativas o judiciales, facultándose al Banco para provisionar o deducir, en su caso, las sumas que se le puedan adeudar por este concepto del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta.

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

La Empresa declara tomar conocimiento del alcance de las disposiciones contenidas en las “Condiciones de Seguridad Física para Empresas Externas y su Personal” y asume la

obligación de darles cumplimiento y hacerlas cumplir por el personal de su dependencia que asista a las dependencias del Banco con motivo de la prestación del Servicio. Dicho documento se encuentra disponible en el sitio web del Banco. En cualquier instancia, la Empresa podrá solicitar al Interlocutor Válido del Banco una copia del mismo.

#### **UNDÉCIMO : Tratamiento de datos de carácter personal**

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

En particular, la Empresa garantiza:

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

#### **DUODÉCIMO : Interlocutores**

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

Los nombres de los interlocutores se señalan a continuación:

<b>NOMBRES</b>	<b>EN REPRESENTACIÓN DE</b>
	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.

### **DECIMOTERCERO :      Confidencialidad**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**DECIMOCUARTO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias**

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

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

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

**DECIMOQUINTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social**

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



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

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

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

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

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

**DECIMOSÉPTIMO :        Publicidad y uso del nombre del Banco**

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

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

**DECIMOCTAVO :        Conflicto de Intereses**

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



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

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

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

#### **DECIMONOVENO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación**

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

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

#### **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 la Empresa**

La Empresa responderá ante el Banco:

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

- f) Asimismo, se obliga a defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.
- g) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

### **VIGÉSIMO TERCERO : Prevención de delitos**

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

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

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

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

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 : Canal de Denuncias de Proveedores**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **VIGÉSIMO SEXTO : Modificación de Condiciones**

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

#### **VIGÉSIMO SÉPTIMO : Servicios Adicionales**

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

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

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

Una vez que las partes han llegado a un acuerdo, estos servicios adicionales se formalizarán

mediante la correspondiente Adenda al presente Contrato.

#### **VIGÉSIMO OCTAVO : 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.

#### **VIGÉSIMO NOVENO : 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 : 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 PRIMERO : Representación**

Las personerías de don [ /doña ] y de don [ /doña ] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas [ ] y [ ], otorgadas 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 SEGUNDO : Copias**

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

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

[REDACTED]  
GERENTE DE [REDACTED]  
BANCO CENTRAL DE CHILE

**REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA**

**ANEXO N°1  
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

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

[REDACTED]  
GERENTE DE [REDACTED]  
BANCO CENTRAL DE CHILE

[REDACTED]  
[REDACTED]  
REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA



**ANEXO C  
MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR**

**CONTRATO N° \_\_\_\_  
SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y OPERACIÓN TECNOLÓGICA DE  
SAP EN LA NUBE**

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

**PRIMERO : Objeto del Contrato**

El Banco contrata a la Empresa para realizar la prestación del Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica de SAP en la Nube, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N° 1 del presente Contrato, en adelante, también, el “Servicio”.

El Servicio se prestará de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en las Bases de Licitación N°90001577 de fecha [ ] de [ ] de 2021, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [ ] de [ ] de 2021 y aceptada por el Banco mediante carta N° [ ] de fecha [ ] de [ ] de 2021; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

Anexo N°2: Carta de Inicio de Servicios

**SEGUNDO : Vigencia del Contrato**

El presente Contrato tendrá una vigencia de un año, contado desde la fecha de Recepción Final del Contrato N° [ ] por el Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube, fecha formalizada mediante carta suscrita por el Gerente de Gestión Contable y Planificación del Banco y que, una vez remitida a la Empresa constituirá, para todos los efectos legales, el Anexo N°2 de este Contrato. Al término de este período, el Contrato se renovará automáticamente por otro período de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones, a menos que una de las partes comunique a la otra su intención de no renovarlo, aviso que debe ser enviado por escrito con a lo menos 90 días corridos de anticipación a la fecha de término del período de vigencia inicial, o de su prórroga, según corresponda.

**TERCERO : Especificaciones Técnicas del Servicio**

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

**CUARTO : Precio del Servicio**

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

*[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]*

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

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

**QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio**

El Banco pagará el valor del Servicio por mensualidades vencidas, y contra su Recepción Conforme de acuerdo a las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

En caso que el Banco requiera contratar horas adicionales, pagará el total de estas horas adicionales, en forma mensual vencida, de acuerdo al valor resultante de la multiplicación del precio unitario bruto por la cantidad total de horas efectivamente utilizadas en el mes.

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

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

Para los efectos del pago señalado, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo [facturasbcch@bcentral.cl](mailto:facturasbcch@bcentral.cl), indicando el “N° del Pedido de

Compra” y el “Código de Aprobación de Pago” para proceder a cursar el pago correspondiente. Una vez aprobado el documento de cobro correspondiente por el Banco, será pagado dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su aprobación.

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

#### **SEXTO :           Recepción Conforme**

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Interlocutor Válido del Banco, o su representante, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará mensualmente, una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato. 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 prestación del Servicio, deberá comunicar por escrito a la Empresa las observaciones que estime pertinentes, las que la Empresa deberá subsanar e informar en un plazo no superior a 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de las observaciones.

#### **SÉPTIMO :        Término Anticipado del Contrato**

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

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

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 2 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco,

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

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

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

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

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

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

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

No obstante lo anterior, el Banco se reserva el derecho de poner término anticipado al Contrato, sin expresión de causa en cualquier momento, previo aviso escrito remitido con a lo menos 30 días corridos de anticipación a la fecha de término deseada, sin derecho a indemnización o retribución alguna, pagando sólo el costo de aquellos Servicios cuyo

suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

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

#### **OCTAVO :           Multas**

En caso de incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el presente Contrato, el Banco podrá aplicar las multas que se señalan en el numeral 7.1.4 del Anexo A.

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

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

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

En cualquier caso, el monto total de las deducciones que efectúe el Banco respecto de incumplimientos acaecidos, no excederá del 20% del precio o tarifa total bruta mensual que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

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

## **NOVENO : Garantía por fiel cumplimiento de Contrato**

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa al menos con 5 días hábiles bancarios de anticipación a la entrada en vigencia hará entrega de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de \$ [REDACTED], monto equivalente al 20% del valor anual del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de la vigencia de la prestación del Servicio. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

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

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

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

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

Para los efectos de la Garantía señalada, la Empresa podrá otorgar uno de los siguientes tipos de garantía:

- a) Boleta Bancaria de Garantía: Deberá ser emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile.
- b) Póliza de seguro de garantía con cláusula de ejecución inmediata o Póliza de caución a primer requerimiento. Deberá ser emitida por una compañía de seguros establecida en Chile, que tenga una clasificación de riesgo A o superior a la fecha de emisión de la Póliza y depositada en la Comisión para el Mercado Financiero, cuya cobertura permita hacer efectiva la totalidad de la garantía al solo requerimiento del Banco. En caso de existir dos o más clasificaciones de riesgo para una compañía, se considerará la menor de ellas. En

caso que la compañía de seguros no cuente con una clasificación de riesgos, dada su antigüedad en el mercado, el Banco se reserva el derecho de solicitar información financiera a la compañía y revisarla con su corredor de seguros, antes de determinar aceptar o no la póliza.

- c) Certificado de Fianza a la Vista otorgado por una Institución de Garantía Recíproca (IGR), pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

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

#### **DÉCIMO :            Personal**

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

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

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

Por su parte, en el caso de tratarse de una demanda judicial, una vez notificada al Banco, la Empresa deberá hacerle entrega de una Boleta Bancaria de Garantía emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile, por el monto de la respectiva demanda, la que deberá mantenerse vigente hasta que la sentencia del juicio correspondiente quede firme y ejecutoriada. Si la Empresa no otorgare la mencionada garantía, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá hacer efectiva cualquier otra garantía que se encuentre en su poder o retener cualquier pago que pueda adeudarle. Asimismo, la Empresa se obliga a indemnizar al Banco por los perjuicios en que éste incurra hasta por el valor equivalente al total de la suma demandada, de la multa o sanción que se aplique, y de los gastos que deba efectuar para su defensa ya sea ante entidades administrativas o judiciales, facultándose al



Banco para provisionar o deducir, en su caso, las sumas que se le puedan adeudar por este concepto del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta.

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

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

#### **UNDÉCIMO : Tratamiento de datos de carácter personal**

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

En particular, la Empresa garantiza:

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



autorizado.

#### **DUODÉCIMO : Interlocutores**

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

Los nombres de los interlocutores se señalan a continuación:

<b>NOMBRES</b>	<b>EN REPRESENTACIÓN DE</b>
	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.

#### **DECIMOTERCERO : Confidencialidad**

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

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

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

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

El Banco, en caso de entregar a la Empresa “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, deberá informar de tal situación al Interlocutor Válido de la Empresa,

debiendo el Banco catalogar adecuadamente dicha información a fin de ser claramente identificable.

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

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

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

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

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

#### **DECIMOCUARTO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias**

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

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

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

**DECIMOQUINTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social**

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

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

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

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

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

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

**DECIMOSÉPTIMO : Publicidad y uso del nombre del Banco**

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

La autorización que otorgue el Banco indicará la forma y condición en la cual la Empresa

podrá hacer el correspondiente uso.

#### **DECIMOCTAVO : Conflicto de Intereses**

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

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

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

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

#### **DECIMONOVENO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación**

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

De acuerdo a las características de las obligaciones que la Empresa asume por el presente contrato, y si ello fuere factible y técnicamente conveniente, podrá subcontratar el cumplimiento de algunas de dichas obligaciones, siempre que lo haya declarado en su oferta técnica y haya sido aceptado por el Banco. En todo caso, los servicios subcontratados no podrán corresponder a servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que asume en virtud de esta contratación. Asimismo, por la tal subcontratación no cesa, en caso

alguno, la responsabilidad de la Empresa por la administración, calidad, garantía de trabajos, materiales, elementos y componentes; el cumplimiento de plazos y de los pagos que como Contratista pueda adeudar a los Subcontratistas, así como de los impuestos de cualquier naturaleza que los pueda gravar, y del cumplimiento de las leyes en la forma que la Empresa está obligada con el Banco, en especial, y siempre que ello sea pertinente, de la legislación laboral.

#### **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 la Empresa**

La Empresa responderá ante el Banco:

- a) Por cualquier clase de errores en la ejecución del presente Contrato. Para prevenir los errores, la Empresa deberá ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los Servicios, sea que los realice directamente o no, debiendo responder hasta por la culpa leve.
- b) Por cualquier perjuicio directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato. La Empresa se obliga a: i) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables; y ii) Indemnizar por los daños directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a éste último.
- c) Por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso.

- d) Aun cuando el perjuicio sufrido por el Banco sea detectado con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato dentro del plazo de 5 años.
- e) Por los daños y perjuicios directos, previstos o que se debieron haber previsto de acuerdo al objeto del Contrato, salvo que los daños y perjuicios puedan ser imputables al dolo de la Empresa o sus dependientes, ya que en ese caso responderá de todos los daños se le causen al Banco por el incumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de este Contrato.
- f) Asimismo, se obliga a defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.
- g) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

### **VIGÉSIMO TERCERO : Prevención de delitos**

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

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

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

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

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 : Canal de Denuncias de Proveedores**

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



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

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

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

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

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

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

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

#### **VIGÉSIMO SEXTO : Modificación de Condiciones**

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

#### **VIGÉSIMO SÉPTIMO : Servicios Adicionales**

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

La Empresa revisará la solicitud y, de resultar factible la realización de los servicios solicitados, presentará por escrito una oferta que contendrá el precio, los impuestos



correspondientes, materiales, tipo de trabajo, entregables y plazo para su ejecución. De no ser factible la realización de los servicios en los términos requeridos, la Empresa informará las condiciones en que podrá prestar el servicio solicitado, incluyendo la oferta correspondiente.

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

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

#### **VIGÉSIMO OCTAVO : 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.

#### **VIGÉSIMO NOVENO : 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 : 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 PRIMERO : Representación**

Las personerías de don [ /doña ] y de don [ /doña ] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas [ ] y [ ], otorgadas 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 SEGUNDO : Copias**

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

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

[ ]  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

**REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA**

**ANEXO N°1  
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

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

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

[REDACTED]  
REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA

N°

ANT.: Anexo N°2 del Contrato N° [ ] por el Servicio “Soporte, Mantención y Operación Tecnológica de SAP en la Nube”.

MAT.: Formalización de la fecha de inicio del Contrato.

Señor

[contacto]

[empresa]

[dirección]

Fono: [fono]

SANTIAGO

De mi consideración:

Conforme a lo señalado en la cláusula segunda del Contrato N° [ ] por “Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube”, suscrito entre su empresa y el Banco Central de Chile con fecha [ ], mediante la presente formalizamos que la Recepción Final de dichos Servicios ha sido otorgada por el Banco el día [ ]. Consecuente con lo anterior, a partir del día [ ] se da inicio al Contrato N° [ ] por el Servicio de “Soporte, Mantención y Operación Tecnológica de SAP en la Nube”, cuya vigencia será de un año a contar de esta fecha, sin perjuicio de las renovaciones automáticas señaladas en su Cláusula sobre “Vigencia del Contrato”, ni de las causales de término anticipado estipuladas en la Cláusula respectiva.

Consecuente con lo anterior, y conforme a lo estipulado en la Cláusula Novena del Contrato, su empresa deberá hacer entregar una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato, por una caución de [ ] y vigencia mínima hasta el día [ ]. La glosa de esta Garantía deberá señalar que ella se extiende para “garantizar el fiel cumplimiento del Contrato N° [ ]”.

Saluda atentamente a usted,

[ ]

Gerente de Gestión Contable y Planificación

cc: Gerencia [usuaria]

Dpto. Adquisiciones