

Solicitud de Cotización en Línea N° 90001113

Objeto: Servicio de Evaluación del sitio Web de Billetes y Monedas

Fecha: 05 de mayo de 2021

Mediante el presente Proceso de Cotización en Línea, el Banco Central de Chile invita a los Proveedores interesados en presentar una oferta por los Productos y/o Servicios señalados precedentemente, de acuerdo con las condiciones que se adjuntan a esta Solicitud de Cotización. La adjudicación de este Proceso será formalizada mediante la suscripción de un Contrato, de acuerdo con el Modelo que se adjunta a esta Solicitud.

El presente Proceso de Compras será gestionado a través del Portal de Compras en Línea del Banco Central de Chile y será el único canal de comunicación electrónico con los Proveedores.

Los Proveedores interesados en participar en este proceso de Cotización, comunicarán su interés aceptando el “Acuerdo de Participación” establecido en el Portal como prerrequisito 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 jrodriguezg@bcentral.cl con copia a cotizaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este Proceso, su Razón Social, RUT y domicilio, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto.

El Proceso de Cotización 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 participantes mediante la mensajería del Portal.

Forman parte integrante de esta Solicitud de Cotización, 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

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**



1. CONDICIONES DEL PROCESO DE COTIZACIÓN

- 1.1. El Proceso de Cotización que se inicia es competitivo y público.
- 1.2. En adelante, los Productos y/o Servicios objeto de este proceso de Cotización se mencionarán indistintamente como “el Producto” o “los Productos” y/o “el Servicio” o “los Servicios”; las empresas invitadas a participar, se mencionarán indistintamente como el “Proveedor”, el “Oferente” o la “Empresa”; el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.
- 1.3. En caso que un Proveedor tenga consultas u observaciones sobre esta Solicitud de Cotización deberá enviarlas a través del sistema de mensajería del Portal dentro del plazo señalado en el Calendario de Actividades. Las respuestas a estas consultas serán enviadas por el Banco, vía mensajería del Portal, dentro de los 3 días hábiles bancarios siguientes y se harán extensivas a todos los participantes que manifestaron interés en participar de este Proceso.
- 1.4. 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. 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.

- 1.5. 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 esta Solicitud de Cotización.
- 1.6. Los precios y plazos ofertados, deberán considerar todas y cada una de las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo A.
- 1.7. Adicionalmente, deberá incluir en su Oferta los siguientes antecedentes:
 - a) Las Declaraciones que se señalan a continuación, debidamente firmadas por el representante de la Empresa, utilizando para estos efectos, los Formularios que se adjuntan en la Sección “Contenido” del Portal:
 - i. Presentación de la Oferta Económica
 - ii. Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo, Legal y Plazo Máximo de Entrega
 - iii. Antecedentes de la Empresa y su Estructura Vigente de Sociedad
 - iv. Declaración de Conflicto de Intereses

- v. Declaración de No Registrar Saldos Insolutos de Remuneraciones ni Cotizaciones de Seguridad Social.
- vi. Declaración de Confidencialidad
- vii. Declaración de no Estar condenado a la Prohibición de Celebrar Actos y Contratos con el Estado (solo personas jurídicas).

b) Los siguientes antecedentes legales:

- i. Fotocopia simple del RUT del Proveedor y de su(s) Representante(s) legales que suscribirían las Declaraciones y el Contrato.
- ii. Certificado de vigencia de la sociedad, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- iii. Certificado de vigencia de la representación legal, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- iv. Escritura Pública en la cual constan los poderes de representación del Representante Legal del Proveedor para la suscripción del Contrato. Si el Proveedor ha presentado estos antecedentes producto de su participación en otros Procesos de Compras en los últimos 12 meses en el Banco, sólo deberá adjuntar las modificaciones de las escrituras asociadas a este último periodo, debiendo hacer referencia al Proceso en la cual entregó tales antecedentes.

1.8. La Oferta presentada deberá considerar una validez mínima de 30 días corridos, contados desde su fecha de emisión.

1.9. El Proveedor será responsable del estudio de los antecedentes, de las especificaciones técnicas, de los requerimientos y de la valorización de cada uno de los componentes que conforman su oferta. Asimismo, la participación de un Proveedor en este Proceso de Cotización implica la aceptación pura y simple de la presente Solicitud de Cotización y 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.

1.10. Por el solo hecho de participar en este Proceso de Cotización, los Oferentes declaran que aceptan y autorizan al Banco para divulgar, en todo o en parte, los términos y condiciones de esta Cotización acerca de la individualización de los participantes, las ofertas recibidas y del Contrato que se suscriba, conforme sea pertinente y los criterios en razón de los cuales fue seleccionada una determinada oferta, en la medida que ello se contemple como parte de los requerimientos de su política de transparencia institucional o que ello se le demande o requiera de conformidad con cualquier norma legal, como asimismo al Ministerio de Hacienda y al Congreso Nacional, a petición de estos.

En caso que un tercero solicite información proporcionada por un Proveedor al Banco vinculada con este Proceso de Cotización y que no haya sido divulgada por el Banco, este último notificará a la Empresa tal requerimiento en los términos y para los efectos de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 20.285, siempre que se refiera a antecedentes que puedan afectar derechos del Oferente.

Finalmente, se deja constancia que el Banco Central de Chile 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 los Oferentes relativos a este Proceso de Cotización, en los términos establecidos en esa legislación.

2. RESOLUCIÓN

- 2.1 La apertura de las ofertas será realizada por un funcionario del Departamento de Adquisiciones. En dicha oportunidad se verificará la entrega de los antecedentes solicitados y de la oferta económica.

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

- 2.2 Las Ofertas de los Proveedores que hayan dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Banco para presentar su oferta y presenten una situación solvente, de acuerdo con los antecedentes presentados y/o cualquier otro antecedente comercial que conste en fuentes de acceso público, serán evaluadas técnicamente. Las ofertas de los Proveedores que no hayan cumplido los requisitos formales, o que su evaluación comercial resulte insatisfactoria, serán consideradas como inadmisibles, y dicha circunstancia le será comunicada al Proveedor a través del Portal de Compras.
- 2.3 Las Ofertas que hayan sido declaradas como admisibles serán evaluadas técnicamente por el correspondiente especialista técnico del Banco, considerando para estos efectos, el nivel de cumplimiento sobre las Especificaciones Técnicas señaladas en el Anexo A. Efectuada dicha evaluación, el Banco determinará los Oferentes técnicamente elegibles.

La Evaluación Técnica se llevará a cabo en base a la documentación presentada por cada Proveedor y se evaluarán los factores excluyentes incluidos en la Tabla N°1 que se detalla a continuación. De no cumplir con cualquiera de los requisitos, el proveedor quedará excluido de continuar su participación en el Proceso de Cotización.

Tabla N°1 Factores Excluyentes a evaluar

Requisito a evaluar	Cumple (sí/no)
Requisitos Técnicos de la Propuesta	
1. Metodología: La propuesta debe indicar claramente el tipo de metodología a usar, basada en la experiencia de usuario (<i>user experience</i>) y cómo esta se plasmará en el servicio a realizar. (Anexo A, numeral 2)	
2. La propuesta debe considerar la realización por parte del proveedor, de entrevistas con clientes internos para conocer la visión del	

negocio y expectativas con relación a la plataforma web. (Anexo A, numeral 3.1.1)	
3. La propuesta debe incluir la elaboración de un informe de evaluación heurística desde la visión de expertos del Banco Central y con expertos externos, de acuerdo a las condiciones indicadas en las Bases Técnicas (Anexo A, numeral 3.1.2).	
4. La propuesta deberá considerar la definición de perfiles representativos de los usuarios web del sitio y la creación de al menos 5 casos de uso para el testing con usuarios. (Anexo A, numeral 3.1.3)	
5. El servicio debe considerar la realización de al menos 15 pruebas de usuarios para determinar la experiencia de los usuarios en la navegación para detectar puntos de dolor y oportunidades de mejora, de acuerdo a las condiciones indicadas en las Especificaciones Técnicas (Anexo A, numeral 3.1.3)	
6. La propuesta debe incluir la realización de Actividad de cardsorting con al menos 15 usuarios, reclutados por el proveedor y de los perfiles que se indican en las Especificaciones técnicas (Anexo A, numeral 3.1.4)	
7. La propuesta deberá considerar la elaboración de Informe de rendimiento web que considere comportamiento y métricas de las plataformas que se indican en las Especificaciones Técnicas (Anexo A, numeral 3.1.5)	
8. La propuesta deberá indicar la realización de Informe de análisis comparado con plataformas web de referencia, de acuerdo a lo que se indica en las especificaciones técnicas (Anexo A, numeral 3.1.6)	
9. La propuesta debe incluir la elaboración de un informe con una guía de recomendaciones de mejora continua (corto, mediano y largo plazo) utilizando wireframes/ mockups, junto con la categorización y priorización de mantenciones correctivas, evolutivas e innovaciones. (Anexo A, numeral 3.1.7)	
10. Planificación: Se requerirá como parte de la propuesta la presentación de un plan de trabajo detallado que considere definición de hitos, etapas, responsables y tiempos involucrados. (Anexo A, numeral 3.1.8)	
11. La propuesta debe considerar e indicar la evaluación/medición de todos los puntos señalados en el Anexo A, numeral 3.2	
12. Plazo del Servicio: La empresa compromete un plazo de entrega de máximo 6 meses (Anexo A numeral 4, y Formulario de Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo, Legal y Plazo Máximo de Entrega)	
Experiencia de la Empresa	
1. Experiencia o antigüedad en el mercado asociado al rubro objeto de esta cotización. Debe contar con al menos 7 años de experiencia. (Anexo A, numeral 5.1)	

2. Cartera de clientes (mínimo 3) indicando al menos 2 contactos de referencia, a los cuales haya prestado servicios de características similares a los solicitados en esta Cotización durante los últimos 3 años. (Anexo A, numeral 5.2)	
3. Experiencia comprobable en proyectos afines, presentando currículum de la empresa (Anexo A, numeral 5.3)	
Experiencia del Equipo de Trabajo	
1. Incluir estructura del Equipo de Trabajo. Se requiere contar con al menos los siguientes perfiles: Jefe de Proyecto, Experto en user experience y Project Controller. (Anexo A, numeral 6) Todos los profesionales deberán contar con al menos 5 años de experiencia, enviar Curriculum e indicar al menos 2 referencias.	

Solo los proveedores que hayan cumplido con todos los requisitos establecidos en la Tabla (según numerales 2, 3, 4, 5 y 6 de las Especificaciones Técnicas), serán considerados técnicamente elegibles, y pasarán a la etapa de evaluación económica.

- 2.4 El Proceso de Cotización será resuelto entre los Proveedores cuyas ofertas resulten técnicamente elegibles, seleccionando a la Empresa cuya oferta económica presente el menor Precio Total.

En caso que los precios o tarifas se expresaran en monedas extranjeras o Unidades de Fomento, para efectos de comparación del Precio Total, las Ofertas se convertirán 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. Igual conversión se aplicará a los precios expresados en Unidades de Fomento.

- 2.5 Si en la evaluación de las ofertas económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores respecto de su Precio Total, se seleccionará la oferta de la Empresa que entregue una propuesta con valor agregado a lo solicitado. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta que presente el menor plazo de entrega total del Servicio.

- 2.6 El Banco podrá declarar desierto el Proceso de Cotización, esto último cuando no se presenten ofertas elegibles o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, con sujeción a lo previsto en esta Solicitud, sin derecho de los Oferentes a entablar acción o reclamo por indemnizaciones, retribuciones o compensaciones de ninguna especie.

- 2.7 El Banco dará aviso del resultado del Proceso de Cotización mediante la mensajería del Portal y su publicación en el Sitio Web del Banco.

3. CONTRATO

- 4.1. Una vez resuelto el Proceso de Cotización y dentro del plazo máximo de 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de la selección al Proveedor Seleccionado, el Departamento de Adquisiciones del Banco enviará el Contrato por los Productos y/o Servicios correspondientes, el cual deberá ser suscrito por ésta en un plazo no superior a los 5 días hábiles bancarios contados desde la fecha de su envío. Igualmente, se informarán los datos del Encargado Técnico del Banco que deberá contactar para coordinar las actividades que se derivarán de la ejecución del Contrato.
- 4.1. El Contrato contendrá las condiciones establecidas en el Modelo que se adjunta como Anexo B, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la Oferta presentada por la Empresa Seleccionada y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de este Proceso de Cotización.
- 4.1. Si comunicada la selección de la Oferta, el Proveedor Seleccionado desistiera de formalizar el Contrato, se le impedirá participar nuevamente en Procesos de Compra del Banco, salvo que justifiere, a plena satisfacción del Banco, los motivos de su desistimiento.

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

Si la comunicación de la selección de la Oferta no se le enviara en la fecha máxima establecida para ello, el Proveedor Seleccionado tendrá derecho a desistirse y retirar los antecedentes y documentos presentados, sin cargo para el Banco, siendo éste el único efecto legal de la referida falta de comunicación de aceptación de la propuesta.

4. CONDICIONES DE PAGO

- 4.1. El valor de los Productos y/o Servicios se pagará en los términos indicados en el Modelo de Contrato que se adjunta a esta Solicitud de Cotización, previa recepción conforme de la totalidad de ellos por parte del Banco.

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**

ANEXO A
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE EVALUACIÓN DEL SITIO WEB DE BILLETES Y MONEDAS

1. INTRODUCCIÓN

Se requiere el servicio de evaluación de la experiencia usuaria y posicionamiento web para la generación de una propuesta de recomendaciones de mejora para el sitio web sobre billetes y monedas chilenos del Banco Central de Chile.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y METODOLOGÍA

La empresa debe entregar una propuesta que considere un diagnóstico del rendimiento del sitio, en términos de su usabilidad con una visión centrada en el usuario, y del posicionamiento del sitio web que considere la audiencia actual y tráfico web del sitio, realizando un *benchmark* y/o análisis comparado de otras plataformas digitales coherentes con el negocio de los billetes y las monedas.

Se requiere de una propuesta que permita identificar, visibilizar y comprender mediante instrumentos y metodologías de análisis cualitativo y cuantitativo, la situación actual de la plataforma: 1) Identificando la visibilidad/posicionamiento y rendimiento del sitio y 2) levantando la experiencia actual de los usuarios: detectando puntos de dolor y zonas críticas de la navegación. Desde ahí se debe generar una guía de oportunidades de mejora que refleje visualmente los cambios correspondientes a mantenciones correctivas, evolutivas e innovaciones a nivel de despliegue de contenidos, estructura, funcionalidades y accesibilidad web, entre otros.

La propuesta de mejoramiento continuo que surja a raíz de la etapa de diagnóstico debe considerar cambios en el corto y mediano plazo para fortalecer la visión centrada en el usuario que el sitio espera tener.

3. ENTREGABLES

3.1. La propuesta deberá considerar al menos la realización de las siguientes actividades:

- 3.1.1. Entrevistas con clientes internos para conocer la visión del negocio y el establecimiento de necesidades y expectativas con relación a la plataforma web. Las entrevistas deberán ser coordinadas y realizadas por el proveedor del servicio.
- 3.1.2. Evaluación heurística desde la visión de expertos del Banco Central y con expertos externos, con entrega de pauta de evaluación utilizada y resultados en informe. Tanto los expertos internos como externos deberán ser contactados por el proveedor del servicio.
- 3.1.3. Definición de perfiles representativos de usuarios web y creación de casos de uso que permita generar testing con usuarios. Se deberá determinar la experiencia de los usuarios

en la navegación, detectar puntos de dolor y oportunidades de mejora, que deberán ser presentados en un informe, de acuerdo al Hito 3 del numeral 7 del presente Anexo. Se requiere la realización de al menos 15 pruebas de usuarios, éstos deberán ser reclutados directamente por el proveedor del servicio y corresponder representativamente con los perfiles levantados.

- 3.1.4. Actividad de cardsorting con usuarios (al menos 15, quienes deberán ser reclutados por el proveedor del servicio y ser representativos de los perfiles previamente definidos). Esta actividad tendrá por objetivo determinar categorías de información y priorización de contenidos a nivel estructural del sitio, presentados en un informe de acuerdo al Hito 3 del numeral 7 del presente Anexo.
- 3.1.5. Informe de rendimiento web que considere comportamiento y métricas de al menos las siguientes plataformas: 1) Herramienta que permita visualizar mapas de calor/interacción y grabaciones sesiones de usuarios para analizar el comportamiento y 2) Data recolectada desde Google Analytics. (El Banco cuenta con esta herramienta instalada para el sitio en cuestión).
- 3.1.6. Informe de análisis comparado con plataformas web de referencia (Bancos Centrales principalmente y otros sitios web con objetivos afines; educativos, informativos, etc.). Las plataformas web a analizar deberán ser propuestas por el proveedor del servicio, con aprobación del Banco, y cualquier contacto para obtener más información debe ser coordinada directamente por el proveedor.
- 3.1.7. Presentación de hallazgos y propuesta de mejoras, en el corto y mediano-largo plazo, separadamente. El informe debe presentarse como una guía de recomendaciones de mejora continua y ser reflejada visualmente a través de wireframes/ mockups (representación gráfica de los cambios/modificaciones propuestas), categorizando y priorizando aquellos correspondientes a mantenciones correctivas, evolutivas e innovaciones.
- 3.1.8. Planificación: Se requerirá como parte de la propuesta un plan de trabajo detallado que considere definición de hitos, etapas, responsables y tiempos involucrados. Los hitos deberán corresponder a los entregables, los cuales igualmente serán consensuados en la reunión inicial (kick off) una vez adjudicado el servicio. Se deberá especificar claramente y consensuar en la reunión de kick off los tiempos de responsabilidad del Banco.

3.2. La propuesta de Servicio deberá considerar e indicar la evaluación/medición de al menos los siguientes aspectos:

3.2.1. Tecnología de la plataforma

- a) Performance general: Carga de contenidos, despliegue en diversos SO y encontrabilidad.

Se solicitará un análisis del desempeño a nivel de la carga de los contenidos del sitio Web y de la calidad del enlace de Internet para poder acceder al mismo. Considerar estándares del World Wide Web Consortium.

b) Usabilidad

Se deberá analizar si las diferentes vistas del sitio son de carácter simple e intuitivo, como también, de fácil uso y autoexplicativo, de forma tal que los usuarios lo puedan utilizar sin dificultad y ver realizados sus propósitos de localizar información, obtener materiales, encontrar enlaces, consultar materiales didácticos, obtener soporte ante dudas/consultas, etc.

c) Accesibilidad

Se espera que la empresa prestadora del servicio trabaje con las pautas, guías técnicas, recomendaciones oficiales para evaluar la dimensión de la accesibilidad en el sitio web (W3C).

d) Responsividad

Se requiere analizar la capacidad de adaptación del sitio web a los diferentes dispositivos móviles utilizados en la actualidad, ya sean smartphones o tablets. Se deberán usar como referencia para esta evaluación los datos de tráfico web, en el ítem: acceso desde dispositivos móviles.

e) Navegación y accesibilidad a links y documentos

A partir de la definición de perfiles y casos de uso, detectar la forma en que los usuarios acceden a los contenidos, identificando las expectativas y necesidades más comunes de información y visualizando oportunidades de mejora en términos del acceso (estructura del sitio y niveles de navegación) y de la lógica intuitiva de la misma. Así también se espera detectar el correcto funcionamiento de links y visualización de documentos.

f) Búsqueda y soporte

Detectar la valoración de los usuarios por la utilización de la herramienta de búsqueda que se ofrece actualmente; del correcto funcionamiento de ésta, de su fácil acceso, reconocimiento por parte de los usuarios, y qué otras herramientas de soporte/ayuda se necesitan para complementar las búsquedas.

g) Elementos multimediales

Se busca comprender desde el punto de vista del usuario, qué tan valorados son los recursos multimedia, principalmente educativos, puestos a su disposición. Asimismo, es deseable valorizar los recursos gráficos y/o multimedia (videos, infografías, láminas educativas, etc.) en términos de su utilidad e interés.

3.2.2. Calidad de la comunicación

a) Arquitectura de la navegación

Análisis de navegación que tiene el árbol de contenidos actual del sitio web, para detectar eficiencias en el recorrido que hacen los usuarios hasta llegar al punto deseado y presentar oportunidades de mejora.

Así también, se debe evaluar una correcta de estructura organizativa teniendo en cuenta si existe una forma clara de relación y coherencia de unas páginas con otras.

b) Credibilidad

Análisis de la identidad corporativa que proyecta la plataforma hacia el usuario, entender si se logra detectar rápidamente la impronta institucional que se busca transmitir al usuario, tanto desde su look & feel como de la información presentada en su portada y secciones interiores de navegación.

c) Lenguaje y redacción

Desde el establecimiento de perfiles de usuarios que visitan la plataforma, se espera detectar si el sitio web habla el mismo lenguaje que su público, si es claro y conciso en los mensajes claves que intenta transmitir y si la comunicación es cercana y comprensible para la audiencia.

d) Diseño de la información

Evaluar la facilidad y rapidez de lectura de los textos publicados. Verificar que los textos sean lo suficientemente breves y con ideas claras por párrafo, como también, en términos de colores, formas, tamaños, imágenes y la disposición determinada de los elementos que se presentan.

e) Rotulado

A través de la actividad de cardsorting, analizar si las categorías establecidas tienen un sentido lógico para los usuarios y si los títulos que presentan las diferentes secciones son precisos y coherentes con la información que presentan.

f) Lay out de la página

Se requiere del análisis de la diagramación de las diferentes vistas que contiene el sitio, considerando las zonas de alta jerarquía para contenidos de mayor relevancia (detectable a través de los datos de Hot Jar), sobrecarga informativa (ruido visual), zonas en blanco negativos (espacios muertos) o positivos (entre objetos informativos para

poder descansar la vista), y uso correcto del espacio visual (jerarquizado o esquematizado).

g) Soporte al usuario

Se deberá analizar la efectividad de las herramientas de soporte existentes en la plataforma, con qué opciones cuentan los usuarios en caso de dudas o consultas y qué tan fácil/rápido es el acceso a ellas.

3.2.3. Diseño, estética y legibilidad

Si bien se espera siempre usar una interfaz coherente con el look & feel corporativo, se debe evaluar la correcta combinación de los elementos y su ubicación (iconografía, fotografías, fuentes, líneas, etc.) y comprobar la legibilidad del contenido, en términos del contraste, ubicación de textos, fuente y otros elementos, permita una correcta y descansada lectura y navegar de forma correcta por la interfaz.

4. PLAZO

El plazo máximo requerido para completar las actividades de este servicio debe ser de máximo 6 meses, a contar de la reunión inicial (Kick Off) con la empresa adjudicada.

Este tiempo debe considerar las actividades necesarias a realizar por el Banco, ya sea validaciones, revisiones internas, aprobaciones, etc

El servicio será de forma remota.

5. REQUISITOS DE LA EMPRESA

5.1. Experiencia mínima de 7 años en el mercado.

5.2. Cartera de clientes: Mínimo 3 clientes a los cuales haya prestado servicios de características similares a los solicitados en esta Cotización durante los últimos 3 años, y al menos 2 contactos de referencia con los cuales ha trabajado, especificando el propósito del proyecto y logros realizados.

5.3. Experiencia comprobable en proyectos de mejoramiento de usabilidad web y/o de experiencia de usuario en plataformas web o proyectos afines.

Para determinar la experiencia, los oferentes deberán presentar el currículum de la empresa.

Esta información será comprobada y, de no poder serlo, no serán evaluados.

6. REQUISITOS EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo deberá cumplir con al menos los siguientes roles:

- 6.1. Jefe de proyecto: Encargado de planificar y monitorear el avance del proyecto, informar respecto de los hitos cumplidos, presentar alternativas en caso de desviaciones en la planificación y generar las presentaciones de resultados cuando sea solicitado.
- 6.2. Experto /Diseñador (a) UX: El especialista deberá comprobar experiencia ya sea con certificación de UX o indicando al menos 2 referencias con las que ha trabajado en proyectos enfocados en el User Experience.
- 6.3. Project Controller: Encargado de generar reportes de avance del proyecto, proyectando el tiempo de finalización de cada etapa e informar a tiempo en caso de desviaciones y replanificación. Los informes del control del proyecto deberán ser realizados en metodología Gantt.

Todos los profesionales deberán contar con al menos 5 años de experiencia, enviar Curriculum e indicar al menos 2 referencias con las que ha trabajado en proyectos web/digitales.

7. HITOS DE PAGO Y ENTREGABLES

El valor total del servicio, impuestos incluidos, se pagará en 5 cuotas, según lo señalado en la Cláusula de Forma de Pago del Anexo C. Modelo de Contrato, y sujeto al cumplimiento de las siguientes actividades y entregables:

- **Hito 1: Presentación Kick Off del proyecto y aprobación de la planificación detallada (en metodología Gantt, excluyente). (10%)**
- **Hito 2: Presentación e informe de diagnóstico inicial, de acuerdo a las actividades 1, 2 y 5 del numeral 3.1. (20%)**
 1. Entrevistas con clientes internos para conocer la visión del negocio y el establecimiento de necesidades y expectativas con relación a la plataforma web. Las entrevistas deberán ser coordinadas y realizadas por el proveedor del servicio.
 2. Evaluación heurística desde la visión de expertos del Banco Central y con expertos externos, con entrega de pauta de evaluación utilizada y resultados en informe. Tanto los expertos internos como externos deberán ser contactados por el proveedor del servicio.
 3. Análisis del rendimiento web que considere comportamiento y métricas de al menos las siguientes plataformas: 1) Herramienta que permita visualizar mapas de calor/interacción y grabaciones sesiones de usuarios para analizar el

comportamiento y 2) Data recolectada desde Google Analytics. (El Banco cuenta con esta herramienta instalada para el sitio en cuestión).

- **Hito 3: Presentación e informe de resultados con hallazgos, conclusiones y recomendaciones de mejora, de acuerdo a las pruebas con usuarios realizadas, de acuerdo a las actividades 3 y 4 del numeral 3.1 (25%)**
 4. Test de usuarios: se deberá definir perfiles representativos de usuarios web y creación de casos de uso que permita generar testing con usuarios. Se requiere la realización de al menos 15 pruebas de usuarios, éstos deberán ser reclutados directamente por el proveedor del servicio y corresponder representativamente con los perfiles levantados.
 5. Actividad de cardsorting con usuarios (al menos 15, quienes deberán ser reclutados por el proveedor del servicio y ser representativos de los perfiles previamente definidos). Esta actividad tendrá por objetivo determinar categorías de información y priorización de contenidos a nivel estructural del sitio.
- **Hito 4: Presentación e informe análisis comparado, de acuerdo a la actividad 6 del numeral 3.1 (20%)**
 6. Informe de análisis comparado con plataformas web de referencia (Bancos Centrales principalmente y otros sitios web con objetivos afines; educativos, informativos, etc.). Las plataformas web a analizar deberán ser propuestas por el proveedor del servicio, con aprobación del Banco, y cualquier contacto para obtener más información debe ser coordinada directamente por el proveedor.
- **Hito 5: Presentación de hallazgos y propuesta de mejoras a través de mockups, de acuerdo a la actividad 7 del numeral 3.1 (25%)**
 7. El informe debe presentarse como una guía de recomendaciones de mejora continua y ser reflejada visualmente a través de wireframes/ mockups (representación gráfica de los cambios/modificaciones propuestas), categorizando y priorizando aquellos correspondientes a mantenciones correctivas, evolutivas e innovaciones.

**ANEXO B
MODELO DE CONTRATO**

N° []

**CONTRATO
SERVICIO DE EVALUACIÓN DEL SITIO WEB DE BILLETES Y MONEDAS**

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

PRIMERO : Objeto del Contrato

El Banco contrata los servicios de la Empresa, quien acepta, para realizar la prestación del Servicio de Evaluación del Sitio Web de Billetes y Monedas, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N°1 del presente instrumento, en adelante, también, el “Servicio” o los “Servicios”.

El Servicio se prestará de acuerdo a los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en la Solicitud de Cotización N° 90001113 de fecha [] de abril 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 correo electrónico de fecha [] de mayo 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 8 meses a contar de la fecha de suscripción. Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes al Servicio pactado será de **[máximo 6 meses (o el ofertado por la empresa si es menor)]** meses a contar de la reunión de Kick off.

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:



Ítem	Descripción	Cantidad (unidades)	Precio Unitario NETO (UF)	Precio Total NETO (UF)
1	Servicio de Evaluación Sitio Web Billetes y Monedas	1		
Subtotal				
Impuesto aplicable				
PRECIO TOTAL BRUTO				

El precio antes señalado comprende todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario y, en general, toda suma o gasto que sea necesario 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, indicado en la cláusula precedente, en 5 cuotas de acuerdo al siguiente plan de pago:

- a) El 10 % del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco, de la Carta Gantt según lo detallado en el numeral 7, Hito 1, del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- b) El 20 % del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco de las actividades detalladas en el numeral 7, Hito 2, del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- c) El 25 % del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco de las actividades detalladas en el numeral 7, Hito 3, del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- d) El 20 % del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco de las actividades detalladas en el numeral 7, Hito 4, del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- e) El 25 % del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco de la actividad detallada en el numeral 7. Hito 5, del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este 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 debe 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 de los pagos señalados precedentemente, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo de 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 parte del 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 empresa 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 Gerente de Tesorería del Banco, o su representante, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada y se otorgará una vez verificada la entrega, a satisfacción del Banco, de cada uno de los entregables estipulados 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.

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.

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 de 2% del valor bruto total del Servicio, por cada semana de atraso respecto a las fechas comprometidas por la Empresa en el cronograma de actividades acordado para la entrega de cada hito del Servicio.

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.

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 que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado.

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 : Propiedad Intelectual e Industrial

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

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



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

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

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

DÉCIMO : Personal

La Empresa ejecutará los Servicios 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 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 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.

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 impresa del mismo.

UNDÉCIMO : Interlocutores

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Tesorería 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:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
Romina Elizondo	BANCO
	EMPRESA

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

DUODÉCIMO : Confidencialidad

La Empresa asume como obligación la de mantener y resguardar la confidencialidad de la “Información Confidencial o Altamente Sensible” que le 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 aquellos en calidad de servicios transitorios. Al efecto, la Empresa se obliga a poner en conocimiento de todos ellos de la existencia del deber de confidencialidad en los términos aquí señalados y velar por su cumplimiento ya sea mediante los correspondientes contratos o la suscripción de acuerdos de confidencialidad con aquellos, según corresponda.

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

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

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

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

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

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

DECIMOTERCERO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

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

Particularmente, la Empresa manifiesta y garantiza al Banco que, a su leal saber y entender, se encuentra en conocimiento y cumpliendo las obligaciones de índole tributaria que le son aplicables. A tal efecto, la Empresa presentará, a solicitud del Banco, la documentación que acredite que se

encuentra al día en el cumplimiento de dichas obligaciones. En consecuencia, el Banco quedará exonerado de cualquier responsabilidad derivada de tales obligaciones.

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

DECIMOCUARTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

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

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

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

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

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

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

DECIMOSEXTO : Publicidad y uso del nombre del Banco

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

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



DECIMOSÉPTIMO : Conflicto de Intereses

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

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

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

La Empresa se obliga a informar por escrito al Banco, tan pronto tuviere conocimiento de ello, de cualquier conflicto de interés 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 interés respectivo, pudiendo a su arbitrio poner término al Contrato o perseverar en él.

DECIMOCTAVO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

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

DECIMONOVENO : Equipamiento y Materiales

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

VIGÉSIMO : Licencias

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

VIGÉSIMO PRIMERO : 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 SEGUNDO : 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 TERCERO : 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 CUARTO : 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 QUINTO : Modificación de Condiciones

Las partes acuerdan que toda intención de modificación a la provisión 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.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cronograma de Actividades acordado entre las partes al momento de la suscripción de este Contrato, podrá ser modificado de común acuerdo, conforme a la evolución y necesidades propias del Servicio. Las modificaciones de los plazos y/o actividades que no impliquen una extensión significativa del plazo total de ejecución del Servicio, podrán acordarse entre los Interlocutores Válidos designados por las partes, debiendo quedar constancia escrita de dichas modificaciones. Las modificaciones consideradas por las partes como significativas, se modificarán mediante la suscripción de una Adenda al presente Contrato.

VIGÉSIMO SEXTO : 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, 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. 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 SÉPTIMO : 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 OCTAVO : 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.

VIGÉSIMO NOVENO : 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 : Representación

La personería de don [/doña [redacted]] y de don[/doña [redacted]] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas [redacted] y [redacted], otorgadas ante el Notario Público don [redacted], que las partes declaran conocer.

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

TRIGÉSIMO PRIMERO : Copias

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

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

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

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA



**ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE EVALUACIÓN DEL SITIO WEB DE BILLETES Y
MONEDAS**

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

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

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

**REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA**

[Handwritten signature]