

<b>Solicitud de Cotización en Línea N°90002390</b>	
<b>Objeto:</b>	Servicios de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y atenciones de emergencia, del equipamiento de respaldo de energía eléctrica monofásico, mantenimiento de cableado estructurado de armarios, gabinetes de datos y/o racks de salas técnicas del Banco Central de Chile.
<b>Fecha:</b>	4 de marzo de 2022

Mediante el presente Proceso de Cotización en Línea, el Banco Central de Chile invita a los Proveedores interesados en presentar una oferta por los 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 [ckrebs@bcentral.cl](mailto:ckrebs@bcentral.cl) con copia a [dcasanueva@bcentral.cl](mailto:dcasanueva@bcentral.cl) y [cotizaciones@bcentral.cl](mailto: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 Servicios objeto de este proceso de Cotización se mencionarán indistintamente como “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. Los Proveedores que hayan manifestado su interés en participar en este proceso deberán visitar las dependencias del Banco, con el propósito de conocer las características del proyecto y de las áreas de trabajo. La visita se efectuará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades. En esta visita deberán adquirir un conocimiento adecuado respecto de las características, la forma y condiciones del terreno, de la ubicación y la naturaleza de los trabajos, la cantidad y calidad de los materiales, equipos y mano de obra, necesarios para la ejecución del Servicio. Asimismo, en dicha visita se explicarán los detalles asociados al proyecto, además de recorrer el área a intervenir, observando las características, y haciendo presente cualquier particularidad que no esté prevista en las bases que pudiesen entorpecer el cumplimiento de la correcta prestación del Servicio. La no concurrencia de un Proveedor a esta visita, la inhabilitará para participar en este proceso.

Para participar en esta visita, los Proveedores deberán entregar una nómina del personal que concurrirá a las dependencias del Banco. Dicha nómina deberá incluir los nombres completos y cédula de identidad o RUT de las personas nominadas y ser enviada a los correos electrónicos [cotizaciones@bcentral.cl](mailto:cotizaciones@bcentral.cl), [ccornejo@bcentral.cl](mailto:ccornejo@bcentral.cl), [dcasanueva@bcentral.cl](mailto:dcasanueva@bcentral.cl) y [ckrebs@bcentral.cl](mailto:ckrebs@bcentral.cl), antecedentes que se recibirán hasta las 17:00 horas del día anterior a la visita.

- 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 2 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 serán evaluadas técnicamente. Las ofertas de los Proveedores que no hayan cumplido los requisitos formales 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 de las Especificaciones Técnicas señaladas en el Anexo A y los factores a que se señalan en el Cuadro de Cumplimiento Técnico. Efectuada dicha evaluación, el Banco determinará los Oferentes técnicamente elegibles.



N°	Descripción	¿Empresa cumple con lo solicitado? (Sí/No)
1	La Empresa debe acreditar una antigüedad mínima de 3 años en el mercado, prestando servicios similares a los solicitados en el presente requerimiento. Para efectos de validar la antigüedad se considerará el certificado de Iniciación de Actividades del SII.	
2	La Empresa deberá demostrar su experiencia a través de la presentación de un mínimo de 02 empresas para las cuales preste servicios en la actualidad, lo cual deberá comprobar con la presentación de 2 contratos de mantención de sistemas de respaldo UPS monofásico de características similares a la requerida por del Banco, vigentes. Para ello deberá adjuntar el Contrato o algún documento que acredite lo anterior. Nota: El Banco se reserva el derecho de efectuar consultas a los contactos indicados y eventualmente coordinar visitas que permitan validar la información contenida en la oferta.	
5	Presentación del Currículum del profesional (1) que se desempeñará como Supervisor, el que deberá contar con certificado de formación técnica de nivel superior (Centro de Formación Técnica o Instituto Profesional), poseer una experiencia demostrable igual o superior a 3 años en labores de supervisión de contratos de mantención de sistemas de respaldo UPS monofásicos similares a los que son objeto de esta Solicitud de Cotización.	
6	Presentación de 02 Currículums de los profesionales que se desempeñarán como Técnicos, los que deberán contar como mínimo con certificado de formación técnica de nivel medio (Centro de Formación Técnica o con estudios en climatización, electromecánica y/o sistemas similares); deberá contar además con una experiencia demostrable para realizar labores de mantenimiento y poseer una experiencia igual o superior a 3 años en labores de ejecución de servicios de mantenimiento en sistemas de respaldo de UPS monofásicos similares a los que son objeto de esta Solicitud de Cotización.	
7	Presentación del Árbol de Llamadas o Call Tree, con la secuencia en que se irán encadenando las llamadas antes un llamado de emergencia. Empresa deberá presentar al menos 3 niveles jerárquicos de llamada.	
8	Presentación de la propuesta de Planilla de Mantenimiento, para el registro de las actividades de mantención realizadas a los equipos objeto de la presente solicitud de cotización.	
9	Presentación de la propuesta de Pauta de Actividades de Mantenimiento Preventivo, y las frecuencias con que debieran realizarse, según recomendaciones del fabricante.	



- 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 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 de fomento 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.

- 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 aquella Empresa que presente el Currículum del Supervisor con más años de experiencia laboral. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta de aquella Empresa que cuente con más años de antigüedad en el Mercado.
- 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**

- 3.1. 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.
- 3.2. 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.
- 3.3. Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, a más tardar al momento de suscribir el Contrato, el adjudicatario deberá presentar una garantía, bajo las condiciones señaladas en la Cláusula respectiva del Modelo de Contrato del Anexo B.



- 3.4. Si comunicada la selección de la Oferta, el Proveedor Seleccionado desistiera de formalizar el Contrato, o no hiciera entrega de la Garantía por fiel cumplimiento del Contrato en el plazo indicado, 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 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 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

### 1. Introducción

Las presentes especificaciones técnicas establecen las condiciones mínimas que regirán la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y atenciones de emergencia del equipamiento de respaldo de energía eléctrica monofásico, mantenimiento de cableado estructurado de armarios, gabinetes de datos y/o racks de salas técnicas del Banco, los cuales se encuentran ubicados en su Edificio Institucional en calle Agustinas N°1180; en el Edificio Plaza Constitución (EPC) en calle Morandé N°115; en su Bodega en Avda Ricardo Cumming N°852, todos ubicados en la comuna de Santiago; en el Club de Campo del Banco, en Avda Príncipe de Gales N° 6030, en la comuna de La Reina, todas estas instalaciones dentro de la Región Metropolitana; y en el Balneario Punta de Tralca en Avda. Isidoro Dubornais N°1931, Sector Punta de Tralca, comuna de El Quisco, Quinta Región.

Los Servicios de Mantención contemplan todos los elementos tanto de Hardware como de Software del equipamiento que conforma el Sistema de respaldo UPS monofásicos y de la infraestructura asociado al cableado estructurado de las salas técnicas y racks.

La Empresa contratista comprometerá su participación constante y periódica de su personal técnico calificado, para ejecutar los trabajos y la supervisión de los servicios de mantenimiento de todos los elementos y equipos que conforman los sistemas de respaldo UPS monofásicos y de la infraestructura asociado al cableado estructurado de las salas técnicas y racks.

### 2. Definición de los Servicios

**2.1 Servicio de Mantenimiento Preventivo:** Servicio prestado por la Empresa contratista compuesto por el conjunto de tareas y actividades a realizar según la Pauta de Trabajo acordada de manera programada de acuerdo con el Cronograma establecido. El objetivo de este mantenimiento es asegurar la correcta funcionalidad de los equipos o sistemas, prevenir las detenciones inesperadas y/o la degradación de la funcionalidad de los mismos.

**2.2 Servicio de Mantenimiento Correctivo:** Servicio prestado por la Empresa contratista compuesto por el conjunto de tareas y actividades a realizar originadas a partir de una avería o detención inesperada del funcionamiento de los equipos o sistemas. La detección de estas anomalías puede surgir a partir de inspecciones o de actividades de mantenimiento preventivo realizado por el contratista o personal interno del Banco. El objetivo de este servicio es recuperar o corregir la funcionalidad de los equipos o sistemas a un estado similar o mejor. Estas actividades pueden ser programadas o de realización inmediata. **Este servicio es asimilable al servicio de mantenimiento a requerimiento según la pauta establecida para el mantenimiento de cableado estructurado.**

**2.3 Visitas de Emergencia:** Actividades de Mantenimiento Correctivo que deben ser ejecutadas de manera inmediata o en el más breve plazo con el fin de recuperar de manera urgente la funcionalidad de los equipos o sistemas caídos.



### 3. Inventario de los equipos sujetos a mantenimiento

#### 3.1 Detalle de equipamiento UPS monofásicas

Los equipos sujetos a mantenimiento se distribuyen, en las siguientes instalaciones:

Recintos	Total General
Edificio Institucional Agustinas – Edificio Plaza Constitución	46
Balneario	3
Bodega Cumming – Rack Climatizado	1
Club de Campo	14
	64

La marca y capacidad del equipamiento se detallan a continuación:

Marca/ Capacidad	1KVA	2,2KVA	2.2KVA	3KVA	6KVA	7KVA	11KVA	12KVA Trifásica	Total General
APC	2			1	1				4
EATON	3	6	1	35	6	1	3	2	57
GXT3				1					1
SM				1					1
RACK CLIMATIZADO KSTAR					1				1
	5	6	1	38	8	1	3	2	64

El equipamiento cuenta con uno o más accesorios según sea el caso, tales como:

- Interruptores de transferencia estática (STS)
- Módulos de retiro de equipos en caliente (Hotswap o Micropod)
- Banco de baterías
- Tarjetas de red
- Tarjetas de monitoreo ambiental
- Sensores de temperatura y humedad

#### 3.2 Detalle de Salas técnicas y Racks que contienen cableado estructurado

La distribución de las salas técnicas es la siguiente:

N°	Ubicación	Tipo	Edificio	Medidas Generales
1	Morandé piso 1 Sala de Contingencia	Sala técnica	EPC	24 m2
2	Morandé piso 1	Sala técnica	EPC	6 m2
3	Morandé piso 2	Sala técnica	EPC	16 m2
4	Morandé piso 3	Sala técnica	EPC	6 m2

5	Morandé piso 5	Gabinete	EPC	18 U
6	Morandé piso 7	Rack	EPC	3 m2
7	Morandé piso 10	Rack	EPC	8 m2
8	Agustinas Subterráneo	Gabinete	Agustinas	18 U
9	Agustinas Patio Morandé	Gabinete	Agustinas	18 U
10	Agustinas Zócalo Seguridad	Gabinete	Agustinas	18 U
11	Agustinas Zócalo Data Seguridad	Sala técnica	Agustinas	20 m2
12	Agustinas Zócalo Bodega Serv. Tecnológicos	Bastidor	Agustinas	N/A
13	Agustinas Zócalo Sala de contingencia	Sala técnica	Agustinas	8 m2
14	Agustinas Zócalo Sala de energía	Sala técnica	Agustinas	24 m2
15	Agustinas piso 1 Central Telefónica	Sala técnica	Agustinas	20 m2
16	Agustinas piso 1 Tesorería DAC	Rack	Agustinas	4 m2
17	Agustinas piso 1 Tesorería oficina	Rack	Agustinas	4 m2
18	Agustinas piso 1 Autoridades	Gabinete	Agustinas	18 U
19	Agustinas piso 1 Publicaciones	Gabinete	Agustinas	18 U
20	Agustinas piso 1 Biblioteca	Bastidor	Agustinas	N/A
21	Agustinas piso 2 GSF	Gabinete	Agustinas	18 U
22	Agustinas piso Autoridades	Bastidor	Agustinas	12 U
23	Agustinas piso 2 Sur	Gabinete	Agustinas	18 U
24	Agustinas piso 3 Ex Sari Soma	Gabinete	Agustinas	18 U
25	Agustinas piso 3 Alejandra Rosas	Gabinete	Agustinas	18 U
26	Agustinas piso 3 Mesa Nacional 1	Gabinete	Agustinas	18 U
27	Agustinas piso 3 Mesa Nacional 2	Bastidor	Agustinas	18 U
28	Agustinas piso 3 Mesa Internacional	Gabinete	Agustinas	18 U
29	Agustinas piso 3 ½	Gabinete	Agustinas	18 U
30	Agustinas piso 4 Altillo	Sala técnica	Agustinas	8 m2
31	Agustinas piso 4 Pasillo cocina	Sala técnica	Agustinas	6 m2
32	Agustinas Piso 5 Fiscalía	Bastidor	Agustinas	18 U
33	Agustinas Piso 6 Riesgo Financiero	Sala técnica	Agustinas	8 m2
34	Agustinas piso 7 Contabilidad	Gabinete	Agustinas	18 U
35	Central Telefónica Estadio	Sala técnica	Estadio	8 m2
36	Data SOA	Sala técnica	Estadio	20 m2
37	Cumming Sala Vigilantes	Sala técnica	Cumming	8 m2

#### 4. Servicio de Mantenimiento Preventivo

A continuación, se detalla la Pauta de Actividades por cada tipo de equipo correspondiente a cada mantención preventiva que se le debe efectuar a los sistemas:



#### 4.1 Pauta de Mantenimiento Preventivo Semestral para UPS monofásicas

- Comprobar la estabilidad y estado de carga de la batería, incluyendo una prueba funcional mediante corte del suministro eléctrico (previo aviso a los usuarios de la zona, para el cierre de las aplicaciones activas).
- o El tiempo típico de suministro de respaldo debe ser superior a los 15 minutos. En su caso, comprobar que cumple con este tiempo.
- Inspeccionar visualmente el exterior, comprobar las conexiones, alimentación de la UPS, internas y externas, analizar contactos incorrectos que puedan causar cortocircuitos, calentamientos, desconexiones, etc. Utilizar, un limpiador de contactos, para garantizar la correcta conexión de los PC, impresoras, monitores, y otros.
- Revisar el ventilador y su funcionamiento. Limpiar o cambiar filtros si procede.
- Comprobar visualmente todos los indicadores de la UPS, tanto ópticos como acústicos.
- Comprobar – calibración de valores eléctricos, utilizar instrumentos téster, multímetro, osciloscopio, u otros.
- Limpiar la parte de control y electrónica, utilizar soplador de aire en modo extracción – aspiración.
- Si aplica, actualizar software de control, drivers, firmware, etc. y comprobar los softwares de control remoto de la UPS, en caso de existir.
- Comprobar la ubicación y ambiente de trabajo de los equipos, temperatura, humedad, etc.
- Verificar que controles manuales y diagramas asociados se encuentren junto al equipo. En caso de no contar con estos se debe instalar previo acuerdo con el supervisor técnico del banco.
- Asistir mediante computador y software específico para realizar la descarga de Log o historial de eventos, en todos los equipos y si es necesario modificar parámetros. En caso de ser necesario, ajustar la hora de los relojes de los dispositivos y que se encuentren habilitados y operativos los historiales y Log de actividad.
- Dejar registro del mantenimiento.

#### 4.2 Pauta de Mantenimiento Preventivo Semestral para Rack Climatizado

##### **Mantención UPS y Bancos de Batería de Rack Climatizado:**

- Verificar estado físico de la unidad (gabinete).
- Dejar equipo en bypass mecánico; procedimiento realizado en forma interna en la UPS, sin que la carga sufra corte de energía (según aplique).
- Verificación de conexión para la UPS (alimentadores y carga conectada).
- Verificación de tarjeta de control
- Verificación de protecciones de unidad (fusibles, breaker).
- Verificación de configuración de la unidad (rectificador, inversor, bypass, cargador).
- Limpieza integral de la unidad.
- Reapriete banco de baterías.
- Medición de baterías. (Si Aplica)
- Limpieza interior de rack



### **Servicio de Mantenimiento Preventiva para equipo de Climatización de precisión de Rack Climatizado**

- Limpieza unidad Interior.
- Limpieza de unidad Exterior.
- Revisión y reapriete a terminales eléctricos en panel.
- Chequear voltajes de alimentación eléctrica.
- Chequear estado de refrigerante.
- Chequear nivel de aceite a compresor.
- Chequear en panel de control ajuste de set point, temperaturas de entrada y salida de aire en unidades, caudales de aire, etc.
- Dejar equipo en operación normal.

### **Servicio de Mantenimiento Preventiva para sistema de detección y extinción de incendio de Rack Climatizado**

- Limpieza de detectores convencionales.
- Reapriete de conectores.
- Revisión de nivel de presión.
- Pruebas de funcionamiento.
- Simulación de eventos por test de humo.
- Verificar señal de activación de extinción.
- Dejar el sistema operativo y sin alarmas.

### **Servicio de Mantenimiento Preventiva para red eléctrica Rack Climatizado**

- Revisión de tablero eléctrico.
- Reapriete de terminales al interior del tablero.
- Mediciones de consumo.
- Limpieza de tablero.
- Revisión de estado de conductores.

## **5. De los materiales, repuestos, recursos y herramientas asociadas al Servicio de Mantenimiento Preventivo**

Como parte de los servicios de mantenimiento preventivo, la Empresa contratista deberá considerar el suministro de todos los repuestos y recambios asociados para ejecutar las pautas preventivas, así como también los materiales de limpieza e insumos necesarios para la correcta ejecución de cada actividad según las pautas establecidas anteriormente.

La Empresa contratista deberá contar con los equipos, las herramientas, indumentarias de trabajo, implementos e instrumentos de medición que le permitan otorgar un servicio óptimo y oportuno en el interior de los recintos del Banco. El Banco no facilitará ningún tipo de herramienta, indumentaria de trabajo, implementos e instrumentos de medición a la Empresa contratista.



## **6. Servicios de Mantenimiento Correctivo y Atenciones de Emergencia**

A continuación, se detallan las condiciones en que la Empresa contratista deberá proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo y atenciones de emergencia, con el objeto de atender los requerimientos del Banco según las necesidades de realizar mantenciones de tipo correctivo al equipamiento y sistemas sujetos de estas bases técnicas.

### **6.1 Servicio de Mantenimiento Correctivo y Atenciones de Emergencia tipo 7 x 24**

El servicio de mantenimiento correctivo y atenciones de emergencia deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Servicio de atención telefónica, de lunes a domingo las 24 horas del día. (según call tree)
- Atención de personal técnico, de lunes a domingo las 24 horas del día.
- Tiempo de respuesta: de acuerdo a lo estipulado en el presente Anexo.

Este servicio, contempla un tiempo de respuesta, y una multa por incumplimiento de éste. Cabe señalar que la Empresa contratista no podrá discriminar el tipo de llamado efectuado por el Banco, esto quiere decir, que la Empresa contratista está obligada a atender cualquier solicitud del Banco, sin tener la facultad de decidir la importancia de ésta.

En el caso que se presentara una emergencia, o una situación de mantenimiento correctivo que debe tener atención inmediata, en los horarios contemplados para la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo, será el personal asignado a estas actividades preventivas, quien tendrá que responder a la emergencia.

Sólo el Interlocutor Válido del Banco o quien éste designe, podrá solicitar a la Empresa contratista, el servicio de atención de emergencia.

### **6.2 Pauta de actividades de mantenimiento a requerimiento (asimilable a mantenimiento correctivo) para cableado estructurado de rack o gabinete de datos y salas técnicas**

#### **6.2.1 Pauta de actividades a realizar según requerimiento**

- Efectuar limpieza general de la sala técnica, considerando el retiro de cualquier tipo de basura y elemento en desuso o externo a la instalación.
- Efectuar limpieza y mantenimiento a ventiladores de extracción de aire del o los racks o gabinete de datos de la sala técnica. Si contiene filtros, efectuar limpieza y/o reemplazo si aplica.
- Verificar estado general de bandejas, guías, soportes, tapas ciegas, pasacables, patch panel, regleta de alimentación eléctrica, estado general de puertas o tapas de protección, asegurando el funcionamiento de bisagras y chapas de seguridad. Corregir si fuese necesario.
- Verificar los anclajes a la estructura del gabinete y realizar reapriete estructura del rack o gabinete de datos si fuese necesario.
- Asegurar la correcta conexión a tierra del rack. Medir y registrar equipotencialidad.
- Verificar las fijaciones y correcto conexionado de PDU (Power Distribution Unit).



- Realizar limpieza total de los armarios, gabinetes o racks, utilizando para esto brocha, cepillo, aspirado o soplado con aire a presión del rack y cada uno de los equipos que lo contengan.
- Inspeccionar detenidamente que las conexiones (eléctrica y de datos), conectores y patch cords, de los switch se encuentren en buen estado y conectados como es debido, sin sobrepasar los radios de curvatura, o con conectores sueltos, en dado caso, deberán repararse inmediatamente.
- Realizar reordenamiento, peinado del cableado y efectuar fijación a la estructura del armario o rack.
- Realizar instalación o cambio de separadores si procede.
- Reorganizar equipos dentro del rack, según disponibilidad técnica y de espacio en rack.
- Realizar cambio y estandarización de colores de cableado y patch cord.
- Dejar registro fotográfico del antes y después de la instalación, dejando registro de todas las actividades realizadas.

	<b>Mantenimiento correctivo de Rack</b>	<b>Demanda de HH mensual</b>
1	Trabajos de limpieza, reordenamiento de Cableado estructurado, peinado de rack y mantención general según anexo 6.2.1	16 HH
2	Otras actividades relacionadas al tendido y reordenamiento de cableado	1 HH

### 6.2.2 Suministro de baterías UPS según requerimiento

Se solicita el suministro de estos elementos para mantenimiento correctivo de las UPS

	<b>Descripción</b>	<b>Demanda estimada anual de Baterías</b>
1	Batería 12V 5Ah	20
2	Batería 12V 7Ah	20
3	Batería 12V 9Ah	20

### 7. Levantamiento del estado inicial de las instalaciones asociadas al contrato

Una vez iniciados los Servicios y dentro del primer mes de vigencia del contrato de servicios, la Empresa contratista deberá realizar un levantamiento general de las instalaciones y del equipamiento, entregando al Interlocutor Válido del Banco, un Informe detallado del estado en que se encuentra cada equipo y del estado en que recibe las instalaciones. Producto de lo anterior, y ante la eventualidad de encontrar algún equipo que requiriera de reparación, la Empresa contratista deberá hacerlo saber al Interlocutor Válido del Banco, mediante la elaboración del mencionado Informe, adjuntando un presupuesto por las reparaciones en caso de que éstas sean necesarias.



Esta actividad es considerada como esencial antes de efectuar la primera Pauta de Mantención, por lo que su cumplimiento será condición esencial para validar el primer estado de pago o avance y sujeto a las multas establecidas asociadas a la calidad del servicio.

### **8. Funciones del personal técnico de la Empresa contratista en los trabajos de mantenimiento correctivo y atenciones de emergencia**

Las funciones mínimas que deberá realizar el personal de la Empresa contratista durante una visita de emergencia, serán las siguientes:

- Diagnosticar la falla.
- Aislar la falla.
- Proponer soluciones al problema presentado.
- Resolver fallas, si los repuestos se encuentran disponibles en el Banco. En caso contrario, analizar la conveniencia de efectuar un recambio de equipo.

En caso de ser necesarios algún repuesto adicional para la reparación, la Empresa contratista deberá presentar el presupuesto por la pieza o repuesto de reemplazo correspondiente y solicitar autorización al Interlocutor Válido del Banco, para proceder a su recambio.

Nota: El tiempo mínimo de permanencia del Técnico en las instalaciones del Banco, considerado por la empresa para la prestación del servicio de visita de emergencia, será de al menos 4 horas de atención en terreno. Este tiempo debe estar considerado en el costo de la visita de emergencia presentado en la oferta técnica.

### **9. Reparaciones y repuestos del mantenimiento correctivo y atenciones de emergencia**

La Empresa contratista siempre deberá presentar un presupuesto previo en el caso de ser necesario una reparación o mantenimiento correctivo. El Banco se reserva el derecho de requerir aquellos repuestos que no estén contemplados como de cargo de la Empresa contratista a ella misma o bien, comprarlos por su cuenta. No obstante, lo anterior e independiente de la magnitud del caso, se solicita a la Empresa contratista, ante cualquier reparación y eventual cambio de partes o piezas dañadas, la coordinación previa, con el Interlocutor Válido.

En caso de que sea necesario reemplazar algún repuesto, éste deberá ser un repuesto original. En el caso de que la Empresa contratista justifique, a satisfacción del Banco, con documentación que lo respalde, que no es posible el cambio de un repuesto por uno original, el Banco evaluará las condiciones y riesgos de las opciones que la Empresa contratista proponga, antes de efectuar el reemplazo.

Todo repuesto y/o material de recambio y/o reemplazo distinto a los utilizados en las mantenciones preventivas serán de cargo del Banco, siendo obligación de la Empresa contratista cotizar la reparación o reemplazo del elemento o pieza dañada o en mal estado. El Banco podrá autorizar los trabajos de reparación o si lo estima conveniente, asignar estos a otra empresa bajo su responsabilidad.



El Banco, podrá decidir unilateralmente, encomendar a un tercero distinto de la Empresa contratista, cualquier tipo de trabajo correctivo en los equipos mencionados y que son objetos de estas bases. Por ello, es que la Empresa contratista se obliga a proporcionar, tanto al Banco como a quien éste designe para efectuar los trabajos, toda la información y asesoría que se le requiera.

#### **10. Respecto de los desechos y residuos de los trabajos de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y atenciones de emergencia**

Será obligación de la Empresa contratista, en toda actividad de mantenimiento que realice en las instalaciones del Banco, retirar todos los repuestos, materiales, escombros y otros elementos de desecho que la actividad de mantenimiento genere. Para el caso de que los desechos sean categorizados como residuos del tipo Residuo Peligroso (RESPEL), la Empresa contratista debe gestionar la documentación legal correspondiente, que les permita emitir un certificado que asegure su disposición final dando cumplimiento fiel a la normativa ambiental vigente referente a la gestión de residuos peligrosos. El contratista debe entregar el certificado de destino final de aceites, baterías, filtros y elementos contaminados con aceite y en general todo elemento desechado.

#### **11. De las restricciones y permisos de acceso a las instalaciones**

El Banco dispone de una plataforma de control y validación de accesos vía WEB, el cual requiere que la documentación legal y contractual del personal de la Empresa contratista que ejecutará los trabajos que son materia de este contrato, se actualice permanentemente.

Consecuente con lo anteriormente señalado, debido a la importancia y lo sensible de algunos sectores del Banco en los que se podrían realizar los trabajos, y con el propósito de evitar demoras por la realización de este trámite, la Empresa contratista deberá mantener actualizada la documentación y autorizaciones de los trabajadores y sus funciones específicas a requerimiento del Banco.

La Empresa contratista deberá mantener los accesos, privilegios y actualización oportuna de la documentación señalada en la plataforma establecida por el Banco, todo esto con el objeto de poder efectuar sin contratiempos los trabajos. La actualización oportuna de esta documentación en la mencionada plataforma es de exclusiva responsabilidad de la Empresa contratista, sin embargo y a través del Interlocutor Válido, el Banco brindará las facilidades, apoyo e instructivos para poder acceder a estos sistemas de manera anticipada para evitar retrasos y situaciones de tiempos de espera innecesarios.

#### **12. Otras Exigencia de la Empresa contratista y perfiles del personal**

##### **12.1 Exigencia de la Empresa contratista prestadora del servicio**

La Empresa contratista deberá presentar la siguiente documentación:

- La empresa deberá acreditar una experiencia mínima en el mercado de 3 años.



- La Empresa contratista deberá demostrar su experiencia a través de la presentación de un mínimo de 02 empresas y contactos de otros clientes vigentes bajo contrato de mantención de sistemas de respaldo UPS monofásico de características similares a la del Banco.

## 12.2 Perfil del Personal de Mantenimiento, Recursos Técnicos y Logísticos

Para realizar todas las tareas descritas en las presentes especificaciones, la Empresa contratista debe contar con personal que asista a las instalaciones del Banco. La Empresa contratista debe considerar un supervisor y el personal técnico idóneo para estas labores.

## 12.3 El Supervisor de la Empresa contratista

Deberá contar con certificado de formación técnica de nivel superior (Centro de Formación Técnica o Instituto Profesional) poseer una experiencia demostrable no menor a 3 años en la labor de supervisor de contratos de mantención de sistemas de respaldo UPS monofásico. **Comprobable mediante la presentación de su currículum vitae que evidencie la experiencia solicitada para la supervisión y/o ejecución de los trabajos de mantenimiento de equipos de respaldo eléctrico UPS monofásicas similares a los que son objeto de este contrato.**

Las funciones principales del Supervisor serán:

- Mantener el registro del equipamiento sujeto a mantención, actualizado. El registro debe hacer mención a la marca, modelo, N° de serie y N° interno si procede.
- Mantener registro de fecha, descripción y tipo de intervención efectuada, señalando si se trata de una mantención preventiva, correctiva y/o de emergencia.
- Generar los informes, una vez realizadas las Mantenciones del equipamiento objeto de las presentes especificaciones, indicando lo siguiente:
  - Nomina con detalle de los equipos a los cuales se le realizó la actividad de mantenimiento.
  - Nómina de los equipos que hayan quedado pendientes de mantención planificada e indicando la fecha tentativa en la cual se pueda realizar la mantención pendiente.
- Asistir a reuniones de evaluación y revisión de las actividades de mantenimiento solicitadas por el Banco.

## 12.4 Técnicos de la Empresa contratista

Deberán (al menos 02 técnicos) contar como mínimo con certificado de formación técnica de nivel medio (Centro de Formación Técnica o con estudios en climatización, electromecánica y/o sistemas similares) poseer una experiencia demostrable para realizar labores de mantenimiento y poseer una experiencia igual o superior a 3 años en labores de ejecución de sistemas de respaldo UPS monofásico. **Comprobable mediante curriculum vitae que evidencien la experiencia solicitada para la supervisión y/o ejecución de los trabajos de mantenimiento de equipos de respaldo eléctrico UPS monofásicas.**

Las funciones principales serán:



- a) Cumplimiento y ejecución de pautas de mantención según las especificaciones establecidas.
- b) Completar íntegramente los registros y planillas de ejecución de la pauta de mantención. Adicionalmente deberá registrar información y avisos correspondientes en el caso de tareas pendientes, recomendaciones y desviaciones de lo planificado. También debe incluir el registro de las actividades correctivas en algún equipo o sistema sujeto a los trabajos de mantención.
- c) Reportar oportunamente sobre avance y/o novedades durante la ejecución del trabajo.

### 13. Horarios para la prestación de los servicios

En los horarios en que la Empresa contratista preste sus Servicios, el Banco dispondrá de una inspección técnica de mantenimiento, que controlará la correcta ejecución de las actividades, verificando en terreno el estricto cumplimiento del Cronograma, que se incluye al final de este Anexo, alcance y la calidad de la ejecución de los servicios contratados.

#### 13.1 Horario servicio de mantenimiento preventivo

Lugar	Día / Horario
Edificio Institucional, Agustinas N°1180 / Edificio Plaza Constitución, Morandé N°115	Lunes a viernes de 18:00 a 23:00 horas Sábados no feriados de 09:00 a 14:00 horas.
SOA y Club de Campo, Avda. Príncipe de Gales N°6030	Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas
Bodega Cumming, Avda. Ricardo Cumming N°852	

Lugar	Día / Horario
Balneario Punta de Tralca en Avda. Isidoro Dubornais N°1931	Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas

Cualquier trabajo, no importando su naturaleza y que deba efectuarse fuera de los horarios antes indicados, deberán ser comunicados previamente por la Empresa contratista al Interlocutor Válido del Banco, para su coordinación y autorización respectiva.

#### 13.2 Horario de servicio correctivo y atención de emergencia

Lugar	Día / Horario
Edificio Institucional, Agustinas N°1180 / Edificio Plaza Constitución, Morandé N°115	Lunes a domingo las 24 horas del día



Bodega Cumming, Avda. Ricardo Cumming N°852	
Club de Campo, Avda. Príncipe de Gales N°6030	
Balneario Punta de Tralca, Avda Isidoro Dubornais N°1931	

El mantenimiento correctivo y las atenciones de emergencia serán de carácter presencial y se activarán mediante un llamado telefónico, el que podrá efectuarse de lunes a domingo, las 24 horas del día. Para efectos de validar la contabilización de los tiempos de respuesta, el llamado efectuado por el Interlocutor Válido del Banco a la Empresa contratista, deberá ser ratificado mediante el envío de un correo electrónico al Interlocutor Válido de ésta, siendo la fecha y hora del envío, el plazo a partir del cual se contabilizará el tiempo de respuesta.

#### **14. Planillas o Registros de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y de Emergencia**

Cada vez que la Empresa contratista realice actividades de mantenimiento, independiente de la frecuencia con que dicha actividad sea realizada, deberá dejar constancia de este hecho en planillas correlativas, que se denominarán “Registros de Mantenimiento” las cuales serán en formato duplicado autocopiativo y para efectos de control deberá quedar el formato original en poder del Banco. El formato de los informes de mantenimiento o fichas de mantenimiento deberá ser propuesto por la Empresa contratista y deberá ser previamente aprobada por el Banco.

La Empresa contratista entregará al Interlocutor Válido del Banco, los mencionados registros como evidencia de la ejecución de las actividades de mantenimiento según la frecuencia de ejecución establecida en el Cronograma que se detalla al final del presente Anexo. En el caso en que la Empresa contratista haya realizado un servicio de atención de emergencia, deberá entregar una Planilla o Registro de Mantenimiento, una vez finalizada la actividad.

En dicho documento la Empresa contratista registrará bajo su firma y la del Interlocutor Válido del Banco, como mínimo, la siguiente información:

- a) N° de equipo.
- b) Fecha de intervención.
- c) Tipo de revisión, indicando si ésta fue del tipo preventiva, correctiva o de emergencia.
- d) Actividad realizada al equipo, con indicación de los ítems y cifras controladas o verificadas.
- e) Fallas o defectos detectados en el equipo revisado, indicando cualquier otra observación o anomalía y las eventuales acciones de mejora.

#### **15. Acuerdos de Servicio y Multas de Servicio de Emergencia**

La Empresa contratista debe considerar que el Servicio de Emergencia, contempla un tiempo de respuesta, el que se encuentra determinado en base al lapso de tiempo transcurrido entre la solicitud de Servicio efectuado por el Banco mediante un llamado telefónico de emergencia a la Empresa



contratista, el cual será ratificado mediante un correo electrónico dirigido por el Interlocutor Válido del Banco al Interlocutor Válido de la Empresa contratista, y la presentación del técnico de la Empresa contratista en el Banco. Cabe señalar que la Empresa contratista no podrá discriminar el tipo de llamado efectuado por el Banco.

El incumplimiento por parte de la Empresa contratista de los tiempos de respuesta, faculta al Banco al cobro de una multa por incumplimiento, según el siguiente detalle:

Tiempo de Respuesta: Región Metropolitana: 4 horas Quinta Región: 8 horas	Multa
Cada hora adicional y fracción de hora, por sobre: 4 horas Región Metropolitana y 8 horas en Quinta Región	2 UF

Para efectos de contabilizar el tiempo de atraso presencial de la Empresa contratista ante un llamado del Banco, se dejará constancia mediante la Orden de Servicio que portará el Técnico donde registrará la hora de acceso a las instalaciones del Banco.

La Empresa contratista deberá entregar al Banco un Informe Técnico que resuma y respalde los registros de mantenimiento en un plazo no mayor de 5 días hábiles a contar de la fecha de fin de cada mantención (Informe de trabajo por pauta Anual, Semestral, Trimestral, Mensual, y/o Inspecciones Semanales). El retraso en la entrega de dicho Informe faculta al Banco para aplicar una multa equivalente en pesos de 5 UF por cada día de retraso en la entrega de este informe.

De producirse alguno de los eventos mencionados, el Banco a su juicio exclusivo facturará a la Empresa contratista el valor de la multa a través de una factura exenta y descontará el valor de la multa de la facturación mensual del mes siguiente o bien, hará efectiva la garantía de cumplimiento.

### **15.1 Incumplimiento del Programa de Mantenimiento**

En el caso de retrasos en el cumplimiento de lo planificado en el Programa de Mantenimiento, faculta al Banco al cobro de una multa por incumplimiento, según el siguiente detalle:

<b>Incumplimiento del Programa de Mantenimiento</b>	<b>Multa</b>
Ejecución posterior a 30 días de programado el trabajo, según Cronograma	5% del valor semestral según corresponda

### **16. De las revisiones adicionales inmediatamente posteriores a reparaciones correctivas o preventivas**

En caso de notar deficiencias en el funcionamiento de alguno de los equipos sometidos a revisión y/o mantenimiento, dentro de un plazo no mayor a 15 días, el Banco tendrá derecho de solicitar a la



Empresa contratista, una visita de inspección adicional. La Empresa contratista se compromete a efectuar dichas reparaciones y mantenencias adicionales, dentro del día siguiente, al de la fecha de su solicitud.

Si en esta revisión adicional se establece que la falla corresponde a un manejo inadecuado del equipo por parte del Banco o a que el Banco no efectuó una reparación recomendada por la Empresa contratista, el costo de dicho servicio será de cargo del Banco. Si se establece que la falla corresponde a un mantenimiento deficiente, el servicio será sin costo para el Banco, obligándose la Empresa contratista a efectuar la reparación inmediatamente a su costo.

## 17. Evaluación de Desempeño

La Empresa deberá considerar que, durante la vigencia del Contrato, luego de efectuada la prestación de los servicios, con una periodicidad anual, y en forma previa a la renovación del Contrato, el Banco evaluará su desempeño, con el propósito de incorporar eventuales mejoras, mediante la retroalimentación de información para la Empresa.

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

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

## 18. Escala de Calificación

La Evaluación de Desempeño se realizará sobre la base de una escala de 1 a 5, según el siguiente detalle:

Nota	Descripción
1	Desempeño deficiente / No Cumple
2	Desempeño Regular / Cumple Parcialmente
3	Desempeño Suficiente / Cumplimiento Esperado
4	Muy Buen Desempeño / Cumplimiento Satisfactorio
5	Excelente Desempeño y Cumplimiento



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

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

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

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

### 18.1 Detalles de la Evaluación a Realizar

#### Calidad

Calidad del Servicio	Rango de Calificación (Nota 1 a 5)
a) Los servicios requeridos fueron entregados cumpliendo con las especificaciones técnicas.	
b) La facturación de realiza conforme a lo señalado en el Contrato y es ordenada, clara y oportuna.	

#### Fechas y Plazos

Fechas y Plazos	Rango de Calificación (Nota 1 a 5)
a) El Proveedor cumple con las fechas y/o plazos pactados de entrega de los servicios.	
b) El Proveedor realizó la totalidad de los servicios requeridos.	

#### Servicio

Servicio	Rango de Calificación (Nota 1 a 5)
a) Capacidad de atención y respuesta.	
b) Disposición.	
c) Soporte técnico, post venta, garantías.	
d) Mantenimientos preventivos y/o correctivos.	
e) Solución oportuna de las quejas o inconvenientes.	



## 19. Canales de Comunicación

En lo general, las comunicaciones entre el Interlocutor válido del Banco y de la Empresa contratista, se realizarán mediante correo electrónico o de manera telefónica. También se habilitarán canales de escalamiento jerárquico a nivel superior de la Empresa contratista y un call tree o árbol de llamadas para las atenciones correctivas y de emergencia.

### 19.1 Call Tree o Árbol de llamadas

El llamado Call Tree es un procedimiento que describe la secuencia o cascada en que se irán encadenando las llamadas ante una condición de emergencia que necesite una rápida respuesta, es por esto que la empresa contratista deberá presentar al menos 3 niveles de llamadas con jerarquía ascendente que permitan asegurar la pronta respuesta y escalamiento adecuado ante una situación de emergencia o reparación correctiva inmediata. El mencionado procedimiento debe incluir los números de teléfono, el nombre del responsable y su jerarquía, así como también y ante la eventualidad de no contestar al requerimiento, su escala superior de llamado.

## 20. De la documentación técnica requerida para evaluar la Empresa contratista

En las presentes especificaciones técnicas es requerido como exigencia una serie de certificados y documentación requerida en la etapa de evaluación de las ofertas.

El detalle de la documentación que respalde los requerimientos técnicos se describe a continuación:

- a) Experiencia de la Empresa contratista, certificados y currículum de la experiencia del personal a cargo de realizar la supervisión y técnicos mencionados en numeral 12.3 y 12.4 respectivamente.
- b) Propuesta de Pauta de Actividades de mantenimiento preventivo, frecuencias según recomendaciones del fabricante.
- c) Proposición de planilla de mantenimiento según numeral 14.
- d) Procedimiento general de atención y Call Tree para la atención de emergencias, así como también los canales de comunicación jerárquico según numeral 19.1.

Estos documentos servirán de base para evaluar la propuesta de servicio, dicha propuesta será evaluada y sancionada por personal del Banco, quienes definirán en conjunto un procedimiento definitivo de operación y Call Tree según la oferta presentada.

## 21. Características Técnicas y equipamiento adicional

Una vez que los servicios de mantenimiento se encuentren en ejecución, el Banco podrá agregar o eliminar equipos y/o elementos a la Base de Equipos a mantener señalado anteriormente en el inventario de equipos del numeral 3, mediante una modificación al Contrato y según el siguiente formato:

Ítem	Marca	Modelo	Ubicación
1			

La Empresa deberá considerar el mismo valor unitario ofertado, según la pauta de trabajo establecida en el Formulario de la Oferta Económica. Este valor permitirá incluir nuevo equipamiento al Plan de Mantenimiento Preventivo una vez que el Servicio se encuentre en operación.

## 22. Permisos de Trabajo Seguro

La Empresa deberá considerar, que para efectos de iniciar la prestación de los Servicios, la Gerencia de Seguridad del Banco, a través de su Encargado de Prevención de Riesgos, le solicitará la presentación de la siguiente documentación:

- Certificado de Afiliación de la Empresa a alguna Mutualidad de Empleadores (Seguro obligatorio contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales).
- Procedimiento e Instructivo en caso de Accidentes del Trabajo (incluir N° de emergencia).
- Registro de Inducción por cada trabajador. Dicho registro debe indicar que cada trabajador que participará en la ejecución de las Obras o trabajos está en conocimiento del D.S N°40 Art.21.
- Registro de entrega elementos de protección personal por cada trabajador.
- Procedimientos de Trabajo Seguro aplicables dependiendo de la actividad específica que los trabajadores ejecuten (trabajos en altura, soldadura, electricidad, etc.).
- Contrato de Trabajo del personal designado por la Empresa para la prestación de los Servicios.
- Certificados de antecedentes especiales de al menos 3 meses de vigencia para los técnicos y personal supervisor involucrado en las actividades de mantenimiento preventivo, correctivo y atenciones de emergencia.

Una vez presentada la documentación antes mencionada, se deberá coordinar y solicitar al área de Prevención de Riesgos del Banco la autorización del Permiso de Trabajo Seguro, documento una vez aprobado por las partes, permite dar inicio a los trabajos.

## 23. Cantidad de recursos mínimos para el servicio de mantención preventiva

La tabla establece la cantidad mínima de horas necesarias para el cumplimiento de los tiempos de ejecución de las pautas de mantenimiento. Todas las actividades deben acotarse como mínimo a los tiempos de ejecución señalados. La unidad HH corresponde a una hora de trabajo ejecutada por 1 técnico especializado según las especificaciones establecidas en estas especificaciones técnicas.

<b>Servicio</b>	<b>Demanda de HH por pauta (S) por evento</b>
Mantención preventiva de 01 UPS	4 HH
Mantenimiento Rack Climatizado	16 HH



**ANEXO N°B.1  
CRONOGRAMA DE LOS SERVICIOS**

<b>Pauta de Mantenimiento</b>	<b>Cantidad Equipos</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>
Pauta Semestral Reg. Metropolitana	60				<b>S1</b>	<b>S2</b>	
Pauta Semestral Quinta Región	03				<b>S1</b>	<b>S2</b>	
Mantenimiento Semestral Rack Climatizado	01				<b>S1</b>	<b>S2</b>	
<b>Pauta de Mantenimiento</b>	<b>Cantidad Equipos</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SEP</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
Pauta Semestral Reg. Metropolitana	60				<b>S1</b>	<b>S2</b>	
Pauta Semestral Quinta Región	03				<b>S1</b>	<b>S2</b>	
Mantenimiento Semestral Rack Climatizado	01				<b>S1</b>	<b>S2</b>	

Cuando se señala S: Semestral quiere decir que en esa actividad de mantención se debe considerar Semestral (S), cada 6 meses.

El prefijo que antecede al código T, S o A, corresponde a la semana del mes en la que se debe desarrollar la actividad, por ejemplo, el 3 corresponde a la tercera semana del mes señalado en el cronograma.



**ANEXO N°B.2  
DETALLE Y UBICACIÓN DEL EQUIPAMIENTO**

El Detalle y ubicación del equipamiento es el siguiente:

ITEM	RECINTO	MARCA	MODELO	POTENCIA	UBICACION
1	BCCH-AGUS-ZC010-0020	EATON	PULSAR	11KVA	DATA DE SEGURIDAD
2	BCCH-AGUS-ZC010-0020	EATON	PULSAR	11KVA	DATA DE SEGURIDAD
3	BCCH-AGUS-ZC010-0020	EATON	PULSAR	11KVA	DATA DE SEGURIDAD
4	BCCH-AGUS-ZC010-0020	EATON	PULSAR	7KVA	DATA DE SEGURIDAD
5	BCCH-AGUS-ZC010-0058	EATON	9SX6000	6KVA	SALA DE ENERGÍA
6	BCCH-AGUS-ZC010-0045	EATON	9PX3000	3KVA	BODEGA MESA DE AYUDA
7	BCCH-AGUS-ZC010-0039	APC		1KVA	EX SALA DE CAPACITACIÓN
8	BCCH-AGUS-ZC010-0083	EATON	9PX3000	3KVA	SEGURIDAD SWITCH
9	BCCH-AGUS-ZC010-0051	EATON	9PX6000	6KVA	SALA DE CONTINGENCIA
10	BCCH-AGUS-PS070-0713	APC		1KVA	GABINETE 7° AGUSTINAS
11	BCCH-AGUS-PS050-0513	EATON	9PX3000	3KVA	FISCALÍA
12	BCCH-AGUS-PS035-0321	EATON	EX2200	2,2KVA	GABINETE 103 ENTRE PISO
13	BCCH-AGUS-PS030-0361	EATON	9PX3000	3KVA	MESA INTERNACIONAL
14	BCCH-AGUS-PS030-0361	EATON	9PX3000	3KVA	MESA INTERNACIONAL
15	BCCH-AGUS-PS030-0361	EATON	9PX3000	3KVA	MESA INTERNACIONAL
16	BCCH-AGUS-PS030-0348	EATON	9SX6000	6KVA	MESA NACIONAL
17	BCCH-AGUS-PS030-0358	EATON	PW9130	1KVA	MESA NACIONAL SWITCH
18	BCCH-AGUS-PS030-0387	EATON	EX2200	2,2KVA	ALEJANDRA ROSAS
19	BCCH-AGUS-PS030-0332	EATON	9PX3000	3KVA	EX SARI SOMA 3° AGUSTINAS
20	BCCH-AGUS-PS060-0610	EATON	9PX3000	3KVA	RIESGO FINANCIERO PISO 6
21	BCCH-AGUS-SB010-0022	EATON	9PX3000	3KVA	TALLERES SUBTERRÁNEO

22	BCCH-AGUS-PS040-0439	APC	3000	3KVA	4° PISO PASILLO COCINA
23	BCCH-AGUS-PS045-0419	EATON	9PX3000	3KVA	SALA TECNICA 4° PISO
24	BCCH-AGUS-PS020-0261	EATON	9PX3000	3KVA	AUTORIDADES 2° PISO
25	BCCH-AGUS-PS020-0245	EATON	9PX3000	3KVA	PATIO FUMADORES
26	BCCH-AGUS-PS020-0286	EATON	EX2200	2,2KVA	LADO MORANDE PISO 2°
27	BCCH-AGUS-PS020-0209	EATON	9PX3000	3KVA	DOF
28	BCCH-AGUS-PS020-0209	EATON	9PX3000	3KVA	DOF
29	BCCH-AGUS-PS020-0209	EATON	9PX3000	3KVA	DOF
30	BCCH-AGUS-PS010-0130	EATON	9PX3000	3KVA	TESORERÍA EXTERIOR
31	BCCH-AGUS-PS010-0146	EATON	EX2200	2,2KVA	AUTORIDADES 1° PISO
32	BCCH-AGUS-PS010-0109	EATON	9PX3000	3KVA	TESORERÍA INTERIOR
33	BCCH-PTRA-PS010-0102	EATON	EX2200	2,2KVA	RECEPCIÓN BALNEARIO
34	BCCH-PTRA-ZC010-0004	EATON	EX2200	2,2KVA	SALA TÉCNICA BALNEARIO
35	BCCH-PTRA-ZC010-0004	EATON	9PX3000	3KVA	SALA TÉCNICA BALNEARIO
36	BCCH-EEPC-PS070-0702	EATON	9PX3000	3KVA	SALA TÉCNICA 7° EPC
37	BCCH-EEPC-PS050-0501	EATON	EX2200	2.2KVA	SALA TÉCNICA 5° EPC
38	BCCH-EEPC-PS020-0222	EATON	9SX6000	6KVA	SALA TÉCNICA 2° EPC
39	BCCH-EEPC-PS010-0107	EATON	BLADEUPS	12KVA	SALA TÉCNICA 1° EPC
40	BCCH-EEPC-PS010-0107	EATON	BLADEUPS	12KVA	SALA TÉCNICA 1° EPC
41	BCCH-EEPC-PS100-1002	EATON	9PX3000IRT3U	3KVA	SALA TÉCNICA 10° EPC
42	BCCH-SSOA-PS010-0103	EATON	9PX3000IRT3U	3KVA	RACK DATOS SOA
43	BCCH-SSOA-PS010-0105	EATON	EX3000RT	3KVA	MESA NACIONAL SOA
44	BCCH-SSOA-PS010-0103	EATON	EX3000RT	3KVA	MESA INTERNACIONAL SOA
45	BCCH-SSOA-PS010-0103	EATON	EX3000RT	3KVA	MESA NACIONAL SOA



46	BCCH-SSOA-PS010-0104	GXT3	3-100RT230	3KVA	BLOOMBERG
47	BCCH-SSOA-PS010-0107	EATON	9PX3000	3KVA	BODEGA NORTE
48	BCCH-SSOA-PS010-0103	EATON	EX	3KVA	RACK DE SEGURIDAD SOA
49	BCCH-SSOA-PS010-0103	EATON	9PX60006KI	6KVA	CENTRAL TELEFÓNICA SOA
50	BCCH-SSOA-PS010-0103	EATON	9PX3000IRT3U	3KVA	NO HAY RECINTO
51	BCCH-SSOA-PS010-0103	EATON	9PX3000IRT3U	3KVA	GRAN SALÓN
52	BCCH-SSOA-PS010-0105	EATON	9PX3000IRT3U	3KVA	CENTRAL TELEFÓNICA CLUB DE CAMPO
53	BCCH-ESTD-PS020-0201	EATON	EX1000	1KVA	SALÓN VIP
54	BCCH-ESTD-PS010-0116	EATON	EX1000	1KVA	GIMNASIO
55	BCCH-ESTD-PS010-0107	EATON	9PX3000	3KVA	TALLERES SOA
56	BCCH-AGUS	EATON	9PX3000	3KVA	PUBLICACIONES
57	BCCH-AGUS	EATON	9PX3000	3KVA	CENTRAL TELEFÓNICA
58	BCCH-AGUS	EATON	9PX3000	3KVA	CENTRAL TELEFÓNICA
59	BCCH-AGUS	SM	SM	3KVA	BIBLIOTECA
60	BCCH-AGUS	APC	SURT6000XLI	6KVA	SALA ELÉCTRICA CAJA ESCALAS
61	BCCH-AGUS	EATON	9PX3000	3KVA	PATIO MORANDE
62	BCCH-AGUS	EATON	EX3000	3KVA	CASETA MORANDE
63	BCCH-AGUS	EATON	9SX6000	6KVA	REPUESTO CUMMING
64	BCCH-CMNG	KSTAR	IDU	6KVA	BODEGA CUMMING (Microdatacenter)





#### **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 por mensualidades *[mensualidades, o período que corresponda]* 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 Unidades de Fomento, se pagarán en el equivalente en pesos, de acuerdo al tipo de cambio observado vigente a la fecha de emisión de la factura correspondiente. .

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 Jefe de Departamento Infraestructura y Servicios 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 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 a continuación:

### **8.1 Incumplimiento ante un llamado de emergencia**

El incumplimiento por parte de la Empresa de los tiempos de respuesta ante un llamado de emergencia, faculta al Banco al cobro de una multa por incumplimiento, según el siguiente detalle:

Tiempo de Respuesta: Región Metropolitana: 4 horas Quinta Región: 8 horas	Multa
Cada hora adicional y fracción de hora por sobre 4 horas Región Metropolitana y 8 horas en Quinta Región	2 UF



## 8.2 Incumplimiento presentación Informe Técnico

La Empresa deberá entregar al Banco un Informe Técnico que resuma y respalde los registros de mantenimiento en un plazo no mayor de 5 días hábiles a contar de la fecha en que concluyó una actividad del programa de mantención (Informe de trabajo por cada pauta dependiendo de la frecuencia con la cual se realice el servicio de mantención). El retraso en la entrega de dicho Informe faculta al Banco para aplicar una multa de 5 UF por cada día de retraso en la entrega de este Informe.

## 8.3 Incumplimiento del Programa de Mantenimiento

En el caso de retrasos en el cumplimiento de lo planificado en el Programa de Mantenimiento, faculta al Banco al cobro de una multa por incumplimiento, según el siguiente detalle:

<b>Incumplimiento del Programa de Mantenimiento</b>	<b>Multa</b>
Ejecución posterior a 30 días de programado el trabajo, según Cronograma	5% del valor semestral según corresponda

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 hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de \$ [REDACTED], monto equivalente al 10% del valor anual del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 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, siempre que se ajuste a lo señalado en el párrafo final de esta cláusula:

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



Si la Garantía 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 : Interlocutores**

Por el Banco participará un profesional designado por el Departamento de Infraestructura y Servicios, 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.

#### **DUODÉCIMO : Confidencialidad**

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

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

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

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

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

#### **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 intereses que se presente con posterioridad a la fecha de otorgamiento del presente Contrato, y acepta que ante dicha situación el Banco evalúe las circunstancias que configuren el conflicto de intereses respectivo, pudiendo a su arbitrio poner término al Contrato o perseverar en él.

**DECIMOCTAVO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación**

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

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 : Responsabilidad de la Empresa**

La Empresa responderá ante el Banco:

- a) Por cualquier clase de errores en la ejecución del presente Contrato. Para prevenir los errores, la Empresa deberá ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los Servicios, sea que los realice directamente o no, debiendo responder hasta por la culpa leve.
- b) Por cualquier perjuicio directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato.

La Empresa se obliga a: i) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables; y ii) Indemnizar



por los daños directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.

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

#### **VIGÉSIMO PRIMERO :                    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 SEGUNDO : 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 TERCERO : 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 CUARTO : 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 QUINTO : 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 SEXTO: Evaluación de Proveedores

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

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

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

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

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

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

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

- d) Amonestación
- e) Suspensión temporal de participar en Procesos de Compra del Banco
- f) Suspensión definitiva de participar en Procesos de Compra del Banco

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



**VIGÉSIMO 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**

Las personerías de don[/doña ] y de don[/doña ] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas 27 de enero y 15 de julio de 2020, otorgadas ante el Notario Público don Álvaro González Salinas, 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 PRIMERO: Copias**

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



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

[ ]  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA

27

**ANEXO N°1  
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

*[Este Anexo corresponde a la descripción del Servicio, de acuerdo con las especificaciones técnicas detalladas en el correspondiente Anexo de las Bases/Solicitud de Licitación/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.]*

[  
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y  
PLANIFICACIÓN  
BANCO CENTRAL DE CHILE

[  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA

