

Solicitud de Cotización en Línea N°90002960	
Objeto:	Provisión, Implementación y Soporte de Sistema de Gestión de Documentación Interna
Fecha:	30 de junio 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 Productos y/o Servicios señalados precedentemente, de acuerdo con las condiciones que se adjuntan a esta Solicitud de Cotización. La adjudicación de este Proceso será formalizada mediante la suscripción de un Contrato, de acuerdo con el Modelo que se adjunta a esta Solicitud.

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

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

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

Forman parte integrante de esta Solicitud de Cotización, los siguientes documentos:

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

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**



1. CONDICIONES DEL PROCESO DE COTIZACIÓN

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

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 sobre las Especificaciones Técnicas señaladas en el Anexo A. Efectuada dicha evaluación, el Banco determinará los Oferentes técnicamente elegibles.

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. Para efectos del cálculo del Precio Total se considerará la sumatoria de:

- + Licencias de Software
- + Implementación de la Solución
- + Soporte por 5 años

En caso que los precios o tarifas se expresaran en monedas extranjeras o Unidades de Fomento, para efectos de comparación del Precio Total, las Ofertas se convertirán a la misma unidad monetaria o de reajustabilidad. Para el caso de Ofertas presentadas en unidades monetarias o en moneda extranjera se considerarán los valores de las paridades de monedas establecidas en el sitio Web del Banco para el día fijado como plazo máximo de envío de las Ofertas. Igual conversión se aplicará a los precios expresados en Unidades de Fomento.

2.5 Los Oferentes técnicamente elegibles, que hayan presentado una Oferta Económica válida, podrán ser llamados a hacer una segunda oferta económica (Re Oferta), en los mismos términos y condiciones señalados en los numerales precedentes.



En esta etapa, los Oferentes tendrán la opción de mantener su oferta Económica inicial o de Re Ofertar un precio menor dentro del plazo establecido. En cualquier caso, los Proveedores deberán ingresar su Re Oferta en el Portal, aun si deciden mantener su precio.

Para estos efectos, a todos los Oferentes técnicamente elegibles, una vez realizada la primera apertura económica, se les informará vía correo electrónico la situación comparativa de su oferta respecto de las demás ofertas, según la siguiente descripción:

SEMÁFORO DE ALERTA:

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

En caso que un proveedor técnicamente elegible no presente Re Oferta, se le considerará su oferta inicial.

- 2.6 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 que presente menor plazo de entrega de los Servicios de Implementación. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta que presente al equipo de profesionales con mayor experiencia.
- 2.7 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.
- 2.8 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. Si comunicada la selección de la Oferta, el Proveedor Seleccionado desistiera de formalizar el Contrato, se le impedirá participar nuevamente en Procesos de Compra del Banco, salvo que justifiere, a plena satisfacción del Banco, los motivos de su desistimiento.

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

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

4. CONDICIONES DE PAGO

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

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**



ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El Banco requiere implementar un gestor documental de contenidos sobre la herramienta DocuWare, con el objetivo de poder reemplazar la herramienta actual de Gestión de contenidos que se encuentra implementada sobre SharePoint.

Para ello, el Banco contratará a través de este proceso de cotización, a un proveedor especializado en DocuWare, los servicios de provisión, desarrollo, parametrización y migración de los contenidos, de su actual gestor documental, y los posteriores servicios de Soporte.

El Servicio a contratar al proveedor tendrá como objetivo, realizar un cambio de herramienta de gestión documental, considerando el mantener los contenidos existentes y simplificar la metadata asociada a dichos contenidos, como también simplificar los flujos de aprobación de los documentos que son almacenados en el gestor documental.

El presente Anexo describe los requerimientos funcionales y no funcionales de la solución requerida por el Banco.

Para estos fines, dentro del documento, se denominará al sistema requerido “Gestor Documental”, el cual será referido en adelante también como “la Solución” o “el Sistema”, el servicio de migración de datos históricos como “la Migración” y los servicios de soporte y mantenimiento de la Solución, serán referidos en adelante también como “los Servicios de Soporte”; y el conjunto de la Solución, la Migración y los Servicios de Soporte se mencionará en adelante como “los Servicios”.

Actualmente el Banco cuenta con un sistema de Gestión Documental implementado sobre SharePoint que cubre las necesidades documentales de distintas unidades del Banco como: Fiscalía, Secretaría General, Normativa Interna y otras unidades como el Observatorio Tecnológico.

La solución que se pide cotizar solo incluirá las áreas de Fiscalía y Secretaría General, las cuales en su conjunto contienen cerca de 110.000 documentos.

La implementación incluye la creación de documentos y carpetas y su publicación, almacenamiento de documentos versionados y seguridad de acceso a documentos según perfil de un usuario.

El actual gestor de contenidos cuenta con diferentes tipos documentales (TD) que se describen en el Anexo A.1 Situación Actual Contenidos Fiscalía, disponible en la sección Contenido del Portal.

Por otra parte, el actual gestor de contenidos cuenta con la metadata por tipo Documental que se describe en el Anexo A.2 Metadata por Tipo Documental, disponible en la sección Contenido del Portal.



1.3.1. Funcionales

La Solución deberá considerar las siguientes funcionalidades:

- Diseño, construcción de bibliotecas que permitan albergar los distintos tipos documentales que el Banco posee. Los documentos para almacenar en estas bibliotecas serán clasificados por unidad de negocio del Banco. El diseño deberá considerar el permitir la incorporación de nuevas bibliotecas en el futuro.
- Flujos Documentales, considerando tres pasos: elaboración, aprobación y publicación de documentos.
- Clasificación de documentos por tipo de documento.
- Diseño y construcción de estructuras de metadatos, integrando, reduciendo y simplificando, en conjunto con el Banco, la metadata actual.
- Diseño de un Look&Feel moderno, atractivo, simple y de navegación intuitiva, acorde a los lineamientos que posee el Banco.
- Considerar Búsquedas por criterios (metadata) o búsquedas del tipo “fulltext”, tanto en campos de metadata como en los documentos asociados.

Deberá utilizar la herramienta DocuWare, de acuerdo con sus funcionalidades nativas, sin desarrollos “a medida”.

Se debe considerar la actividad de migración de la totalidad de la información existente en el actual gestor documental (registros y documentos), incluidas las versiones anteriores, incorporándolas a la nueva estructura de bibliotecas y metadata que se diseñe. El Banco proporcionará toda la información necesaria que se requiera para realizar esta actividad.

El objetivo del presente proceso de adquisición considera la provisión e implementación de una solución completa e integral, materializada en la provisión y prestación de los siguientes productos y servicios:

- **Licenciamiento:**
 - 01 DocuWare Profesional Server.
 - 20 licencias de usuarios.
 - 01 licencia de administrador
- **Servicios de Desarrollo e Implementación:** La prestación de los servicios de análisis de requerimientos, diseño, construcción, pruebas técnicas e integrales, implantación/configuración en producción y puesta en marcha de la Solución, en los ámbitos de negocio y técnico.
- **Servicio de Migración:** Comprende el apoyo en la migración de la actual metadata.
- **Capacitación funcional y técnica de la Solución Docuware** para usuarios estándar y administradores.
- **Apoyo en el proceso de instalación en ambiente de producción.**



- La confección de la documentación solicitada por el Banco requerida para el proyecto y posterior operación de la Solución en los ámbitos de negocio.
- Una vez puesta en producción, el Proveedor debe considerar un servicio de soporte anual correspondiente a 36 horas en horario hábil (lunes a viernes 09:00 a 18:00 horas).

Nota: No se considera como parte de este proceso de cotización la adquisición del equipamiento ni licencias de Sistema Operativo ni Base de Datos. Estos productos serán provistos por el Banco.

Para proveer los servicios informáticos asociados al gestor documental, el Banco cuenta con una infraestructura tecnológica que se compone, entre otros, de lo siguiente:

- Software de escritorio Microsoft Office 365.
- Motor de Base de datos SQL Server 2019
- En el ambiente de producción, las soluciones operan en un Sitio de Procesamiento Principal y en un Sitio de Procesamiento Externo de forma alternada. Estos sitios se encuentran físicamente distantes y con redes independientes.
- Sistema de respaldos de datos y bases de datos de plataforma de servidores, de acuerdo con un esquema centralizado.

La Solución a implementar deberá apegarse a la metodología de desarrollo que el Banco posee, en donde las etapas macro se mencionan a continuación:

- Levantamiento de requerimientos
- Diseño de la solución
- Construcción
- Pruebas técnicas
- Pruebas funcionales
- Paso a producción
- Migración de datos y documentos
- Marcha Blanca (2 meses)
- Periodo de Garantía Técnica (2 meses una vez terminada la Marcha Blanca)

Como parte de la metodología el Banco requiere los siguientes manuales:

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

El Banco pagará el valor del Servicio de Provisión e Implementación en 6 cuotas y contra la recepción conforme de los siguientes entregables:

- Licenciamiento, el valor completo de la licencia (100%).



- Diseño de la solución: Documento de Diseño aprobado por El jefe de Proyectos del Banco (20%*)
- Pruebas funcionales: Acta de cierre de pruebas funcionales, firmada por el líder funcional (20%*)
- Paso a producción: Acta de término de paso a producción, firmada por el jefe de Proyectos Banco (20%*)
- Migración de datos y documentos: Acta de término de la migración, firmada por el líder funcional (20%*)
- Término de Periodo de Marcha Blanca y Garantía Técnica: 4 meses contados desde la fecha de firma del acta de término del paso a producción (20%*)

* Referido al valor de los servicios de Implementación

La Empresa participante deberá:

- Presentar certificados de Partner de la herramienta DocuWare.
- Acreditar experiencia mínima en la instalación y configuración de la herramienta DocuWare On-Premise en al menos 5 proyectos.
- Acreditar experiencia mínima de los profesionales en la instalación y configuración de la herramienta DocuWare On-Premise de al menos 5 años.
- Proponer una Carta Gantt, ajustándose a 4 meses de trabajo para los servicios de Provisión e Implementación, excluidos los períodos de Marcha Blanca y Garantía Técnica.
- Considerar si se requiere, una herramienta de migración de contenidos.
- Considerar sus dependencias para el desarrollo de la solución.
- Considerar despliegue de la solución en ambiente de Producción en conjunto con personal del Banco.

2.1 Especificación de Requerimientos al Producto

a. Arquitectura

Definición de arquitectura física y de software preferida para la operación de la solución.

Nº.	CATEGORÍA	REQUERIMIENTO	LINEAMIENTO GTI
1	Arquitectura	Almacenamiento: Compatibilidad de Storage	Ambiente de Producción con Hitachi F700 Ambientes de Desarrollo y Testing con Hitachi G370.
2	Arquitectura	Respaldo Centralizado: Compatibilidad de Respaldo	IBM Spectrum Protect IBM Spectrum Protect Plus



3	Arquitectura	Sistema Operativo	Windows Server.
4	Arquitectura	Compatibilidad de Servidores	Intel x86
5	Arquitectura	Virtualización de Aplicación	XenApp (Citrix) operando sobre Windows Server.
6	Arquitectura	Base de Datos	SQL Server 2019
7	Arquitectura	Replicación Base de Datos	SQLServer: Mirroring Otros: Por storage en forma síncrona o asíncrona.
8	Arquitectura	Servidor de Aplicaciones	Oracle Weblogic Microsoft IIS JBoss EAP
9	Arquitectura	Web Server	Microsoft IIS Apache Httpd / JCS Apache Tomcat / JWS
10	Arquitectura	Navegador	Aplicaciones/sitios internos: Chrome Edge Aplicaciones/sitios externos, se agregan: Firefox Safari Internet Explorer
11	Arquitectura	Ambiente de Producción	La solución deberá: <ul style="list-style-type: none"> • Operar en un Sitio de Procesamiento Principal y en un Sitio de Procesamiento Alterno con igual arquitectura. • Físicamente distantes. • Pertenecientes a redes independientes. Servicios alternables entre ellos.
12	Arquitectura	Evaluación para instalación de aplicaciones según su naturaleza.	<ul style="list-style-type: none"> • Dentro de las actividades a desarrollar, se debe considerar la evaluación de si es necesario instalar la aplicación, base de datos y capa de presentación en ambientes ya existentes en el Banco o en nuevos ambientes; justificando la selección de cada componente en base a criterios de transaccionalidad, mantenibilidad, costos y seguridad de cada alternativa.
13	Arquitectura	Estación de Trabajo Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos Intel con 8/16 GB de memoria RAM, sistema operativo Microsoft Windows 10 Enterprise 64 bit en español (con soporte vigente), • MS Office 365 en español.

4

			Compatibilidad con IPAD y Safari.
14	Arquitectura	Cambios de permisos en Firewall	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto debe considerar una instancia de revisión de las reglas de firewall requeridas por parte del área de Ciberseguridad del Banco.
15	Arquitectura	Topología de Red	Se debe verificar la compatibilidad de la solución con el esquema de red ruteada y SAN en uso.

b. Integración

Requerimientos para integrar la solución con sistemas internos y externos a través de mecanismos estándar.

ID.	CATEGORÍA	REQUERIMIENTO	LINEAMIENTO GI
1	Integración	Integración Ofimática	Debe ser compatible con software base de estaciones de trabajo utilizada por el Banco.
2	Integración	Integración Servidor	Debe ser compatible con software base de servidores utilizada por el Banco.

c. Performance

Requerimientos de velocidad de operación y escalabilidad.

ID.	CATEGORÍA	REQUERIMIENTO	LINEAMIENTO GI
1	Performance	Tiempo de Respuesta	Umbral de tiempo de respuesta para procesos (reportes, consultas, actualizaciones, etc.) en línea y batch, de acuerdo a lo definido por el negocio, considerando que la aplicación pueda estar siendo ejecutada en cualquiera de los dos centros de procesamiento.
2	Performance	Crecimiento	Capacidad de crecer a 3 años, considerando crecimiento en Datos, Usuarios y -Transacciones, satisfaciendo los tiempos de respuesta definidos por el negocio.

d. Disponibilidad

Disponibilidad, integridad de datos y capacidad de recuperación ante contingencias.

ID.	CATEGORÍA	REQUERIMIENTO	LINEAMIENTO GI
1	Disponibilidad	Uptime	Uptime mínimo de 99,5% anual, medido en horario de negocio.

4

2	Disponibilidad	RTO y RPO	Considerar valores de RTO= 30 minutos -y RPO = 0 (sin pérdida de transacciones) en general.
3	Disponibilidad	Alta Disponibilidad	La S olución deberá contar con alta disponibilidad, en función de los costos de implementación.
4	Disponibilidad	Información on-line Histórica	Por default online 5 años, histórica 10 años
5	Disponibilidad	Consistencia de la información	La solución debe contar con mecanismos de chequeo de integridad de datos y garantizar la consistencia de los mismos ante una eventual falla.
6	Disponibilidad	Reproceso de información	La solución debe proveer un mecanismo de reproceso de transacciones ante fallas, previniendo la duplicidad de transacciones.

Requerimientos del Sistema para evitar el acceso no autorizado.

ID.	CATEGORÍA	REQUERIMIENTO	LINEAMIENTO GI
1	Seguridad	Autenticación	Para aplicaciones de uso interno, la autenticación se debe realizar utilizando Active Directory, con perfilamiento local a la aplicación.
2	Seguridad	Mínimo Privilegio	El modelo de seguridad debe seguir el principio de mínimo privilegio necesario. Otorgando permisos explícitos según requerimiento.
3	Seguridad	Administración de Cuentas	La solución debe proveer mecanismo de administración del perfilamiento (asignación de roles) para ser utilizado por el dueño del servicio, preferentemente el usuario.
4	Seguridad	Trazabilidad Técnica	Log de conexiones, seguridad, errores y otros, compatible con la herramienta SIEM que posee el Banco.
5	Seguridad	Doble factor de autenticación.	La autenticación si aplica y se define debe operar utilizando un doble factor de autenticación.
6	Seguridad	Comunicación Segura	Uso de canales cifrados para comunicación entre sistemas o entre usuario y sistemas, de acuerdo a estándares Banco.
7	Seguridad	Cuentas de servicio	La solución debe utilizar cuentas de servicio con capacidad de cambio periódico de contraseña. No debe requerir utilizar -cuentas de administración de dominio, de administración de sistema operativo o de administración de bases de datos.

8	Seguridad	Cuentas	Cuando existan Identificadores de usuario y claves, se debe seguir el estándar de contraseñas que posee el Banco.
9	Seguridad	Certificación de revisión de Seguridad	Previo a la puesta en producción, se debe considerar una actividad de revisión de seguridad de la solución. Se deben contemplar las actividades de corrección de vulnerabilidades MEDIAS, ALTAS y CRÍTICAS.
10	Seguridad	Acceso controlado a servidores, bases de datos y otros; con privilegios de administrador	La solución debe permitir utilizar controles de acceso a través de la solución PAM vigente del Banco, para accesos con cuentas de administrador de Sistema o Base de Datos.
11	Seguridad	Versiones de SW/HW	El proveedor deberá garantizar que la solución cuente con versiones tanto de software como de hardware con soporte vigente y con los últimos parches de seguridad aplicados. Además, la solución deberá contar con un ciclo de vida de mantención que garantice que lo anterior se mantenga en el tiempo.

e. Operación

Requerimientos de operación, mantención preventiva y monitoreo de la solución.

ID.	CATEGORÍA	REQUERIMIENTO	LINEAMIENTO GI
1	Operación	Monitoreo de Aplicativo	Se debe monitorear la solución mediante interfaz gráfica y generación de alertas vía correo configurables de acuerdo a su impacto.
2	Operación	Monitoreo de Negocio	La solución debe proveer seguimiento del procesamiento de las transacciones de negocio ante situaciones anómalas. El monitoreo a nivel de negocio debe utilizar interfaz gráfica y permitir la generación de alertas.

4

3	Operación	Monitoreo de Infraestructura	La solución debe permitir su monitoreo a través de SNMP con la solución que posee el Banco.
4	Operación	Monitoreo de umbrales	Se deben definir umbrales de operación de la infraestructura básica (base de datos, servidores, discos, CPU, servicios de S.O y otros), con recomendación de sus valores, así como el medio de distribución de las alertas. La solución debe estar dimensionada para operar bajo los umbrales recomendados.
5	Operación	Interfaz de Operación	La solución debe permitir su explotación a través de interfaz gráfica.
6	Operación	Operación Automática	La explotación de la solución deberá realizarse sin intervención manual.
7	Operación	Agendamiento de Procesos	La solución debe contar con herramientas para agendar, en base a reglas y eventos, de forma centralizada, la ejecución de procesos, configurables por el dueño del servicio, que eviten la intervención de operaciones en el proceso productivo.
8	Operación	Mantenimiento/limpieza Automática (housekeeping)	La solución debe permitir que tareas de mantenimiento de la BD u otras áreas de trabajo, sean programadas en forma automática y periódica.
9	Operación	Cambios Horarios	La solución debe ser tolerante ante los eventos de cambio de horario, capturando la información desde el sistema operativo.
10	Operación	Recuperación	La solución debe contar con procedimientos de recuperación a partir de un respaldo.

2.2 Especificación de Requerimientos al Servicio

a) Servicios de Mantenimiento y Soporte

Servicios a proporcionar por el proveedor con posterioridad a la implementación de la solución.

ID.	CATEGORÍA	REQUERIMIENTO	LINEAMIENTO GI
1	Servicios de Mantenimiento y Soporte	Soporte Integral	La Empresa deberá proporcionar el soporte integral de la solución para resolver consultas o problemas técnicos y funcionales.

4

2	Servicios de Mantenimiento y Soporte	Nivel de Servicio	La Empresa deberá cumplir con niveles mínimos de tiempo de respuesta y de solución/mitigación ante incidentes, según clasificación del Banco.
3	Servicios de Mantenimiento y Soporte	Asesoría Técnica	La Empresa deberá entregar servicios de consultoría adicionales, ya sean remotos o en terreno, a solicitud del Banco.
4			
5	Servicios de Mantenimiento y Soporte	Actualización Tecnológica	La Empresa deberá mantener actualizada (vigente) su solución cuando se generen nuevas versiones del SW Base y aplicativo.
6	Servicios de Mantenimiento y Soporte	Ambiente Replicado	La Empresa deberá contar con un ambiente equivalente al implementado en Banco, para efectos de pruebas y diagnóstico de fallas en sus instalaciones.

2.3 Recursos (sizing)

Requerimientos de información al proveedor para que el Banco pueda habilitar los recursos requeridos para la operación de la solución.

ID.	CATEGORÍA	REQUERIMIENTO	LINEAMIENTO GI
1	Recursos (Sizing)	Cronograma de Trabajo	La Empresa debe proponer un plan de trabajo que incluya hitos mínimos: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Requerimientos • Diseño • Customización / Construcción / Desarrollo • Instalación de la solución • Entrega de Documentación • Capacitación Técnica • Capacitación Funcional • Pruebas UAT • Pruebas Banco Central • Puesta en Producción • Marcha Blanca • Período de Garantía Técnica
2	Recursos (Sizing)	Análisis de Requerimientos	La Empresa deberá realizar un análisis detallado de dimensionamiento de recursos de infraestructura, el cual deberá ser validado y aprobado por el Banco antes de continuar con la etapa siguiente del proyecto de ser necesario. El Jefe de Proyecto debe validar la existencia o compra de los mismos.

4

3	Recursos (Sizing)	Carga de Datos Operacional e Histórica	La Empresa deberá prestar el soporte necesario para efectuar la carga histórica de datos y el poblamiento inicial.
4	Recursos (Sizing)	Marcha Blanca y Garantía Técnica	La Empresa deberá incluir en su propuesta un período de marcha blanca, posterior a la Puesta en Producción (Go live). Al finalizar este período, y cumplida la entrega de todos los requisitos solicitados, el Banco dará por finalizado el proyecto e iniciada la etapa de garantía técnica.
5	Recursos (Sizing)	Declaración de Incompatibilidad Respecto a Infraestructura Banco	La Empresa deberá declarar las eventuales incompatibilidades tecnológicas entre la infraestructura que el Banco tiene disponible en la actualidad y los requerimientos tecnológicos de la solución para su operación en los ambientes de desarrollo, pruebas y producción.
6	Recursos (Sizing)	Equipamiento (Sizing)	La Empresa debe efectuar el sizing de equipamiento y capacidad para todos los ambientes. Personal Banco deberá indicar recursos necesarios para satisfacer esta demanda y su provisión.
7	Recursos (Sizing)	Licenciamiento de Software Base	La Empresa debe especificar el SW Base requerido para que la solución opere en todos los ambientes, incluyendo licenciamiento a nivel de estaciones de trabajo usuario. Personal Banco deberá indicar recursos adicionales necesarios para satisfacer esta demanda y su provisión.
8	Recursos (Sizing)	Licenciamiento de Software Aplicativo	La Empresa debe especificar y proporcionar las licencias del SW aplicativo necesario para que la solución opere. Personal Banco deberá indicar recursos adicionales necesarios para satisfacer esta demanda y su provisión.
9	Recursos (Sizing)	Sizing de Usuarios	La Empresa debe licenciar su solución para cantidad inicial de usuarios y proyección a tres años. Personal Banco deberá indicar recursos adicionales necesarios para satisfacer esta demanda y su provisión.
10	Recursos (Sizing)	RRHH del Banco requeridos	La Empresa deberá especificar en su propuesta de trabajo los recursos humanos Banco que se requieren para la implementación de la solución. La solicitud de recursos deberá incluir: 1) Roles requeridos. 2) Tiempo estimado de dedicación total. 3) Etapa del proyecto en que será requerido

4

			Todo lo anterior, en etapa de licitación/cotización.
--	--	--	--

2.4 Entrenamiento y Documentación

Requerimientos de entrenamiento y documentación a proporcionar por la Empresa de la solución.

ID	CATEGORÍA	REQUERIMIENTO	LINEAMIENTO GI
1	Servicios de Entrenamiento y Documentación	Prerrequisitos de Instalación	La Empresa deberá especificar todos los productos, paquetes de sistema operativo, parches, configuración, etc., previo a la instalación de su solución, indicando la secuencia requerida.
2	Servicios de Entrenamiento y Documentación	Capacitación Técnica	Efectuar capacitación técnica con evaluación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura • Instalación y Configuración • Parametrización • Administración • Mantenimiento • Operación • Monitoreo • Respaldo • Diagnósticos preliminares de eventuales fallas en la operación Entrega a usuarios
3	Servicios de Entrenamiento y Documentación	Capacitación Funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar capacitación funcional con evaluación, incluyendo curso introductorio y de operación funcional, tanto en el alcance total del producto como en el requerido por el Banco.
4	Servicios de Entrenamiento y Documentación	Materiales y Certificación	La Empresa deberá proporcionar todos los manuales impresos para la realización de la capacitación técnica y funcional. Además, la Empresa deberá realizar una evaluación formal a los asistentes de la capacitación.

4

**ANEXO B
MODELO DE CONTRATO**

N° []

**CONTRATO
SERVICIO DE PROVISIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE SISTEMA DE
GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN INTERNA**

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

PRIMERO : Objeto del Contrato

El Banco contrata a la Empresa para realizar la prestación del Servicio de Provisión, Implementación y Soporte de Sistema de Gestión de Documentación Interna para su Fiscalía, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N° 1 del presente Contrato, en adelante, también, el “Servicio”.

El Servicio se prestará de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en la Solicitud de Cotización N°90002960 de fecha [] de [] de 2022, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [] de [] de 2022 y aceptada por el Banco mediante carta N° [] de fecha [] de [] de 2022; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

SEGUNDO : Vigencia del Contrato

El presente Contrato entrará en vigencia desde su fecha de suscripción para efectos de realizar la Provisión e Implementación del Servicio, servicio que deberá ejecutarse en un plazo máximo de 8 meses, incluido el período de 4 meses de Marcha Blanca y Garantía Técnica.

A contar del término de la Provisión e Implementación comenzará a regir el servicio de Soporte, el cual tendrá una vigencia de un año. Al término de este período, se renovará automáticamente por otro período de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones, a menos que una de las partes comunique a la otra su intención de no renovarlo, aviso que debe ser enviado por escrito con a lo menos 60 días corridos de anticipación a la fecha de término del período de vigencia inicial, o de su prórroga, según corresponda.



TERCERO : Especificaciones Técnicas del Servicio

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

CUARTO : Precio del Servicio

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

[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]

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

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio Provisión e Implementación en 6 cuotas de acuerdo con el siguiente plan de pagos, y contra su Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

- Licenciamiento, el valor completo de la licencia (100%).
- Diseño de la solución: Documento de Diseño aprobado por El jefe de Proyectos del Banco (20%*)
- Pruebas funcionales: Acta de cierre de pruebas funcionales, firmada por el líder funcional (20%*)
- Paso a producción: Acta de término de paso a producción, firmada por el jefe de Proyectos Banco (20%*)
- Migración de datos y documentos: Acta de término de la migración, firmada por el líder funcional (20%*)
- Término de Periodo de Garantía Técnica / Marcha Blanca: 4 meses contados desde la fecha de firma del acta de término del paso a producción (20%*)

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

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



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

En caso que el Banco determinara que los descargos presentados por la Empresa tienen el mérito suficiente para no terminar el Contrato, se lo comunicará a la Empresa.

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

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

El Banco igualmente podrá terminar el Contrato cuando se presente cualquier otra situación que evidencie la notoria insolvencia de la Empresa; se disolviera por cualquier causa legal; registrare documentos protestados; se encontrare en cesación de pagos; si alguno de sus socios, Directores o Gerentes fuere sometido a proceso o formalizado por algún delito que merezca pena afflictiva; 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.



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

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

Por su parte, en el caso de tratarse de una demanda judicial, una vez notificada al Banco, la Empresa deberá hacerle entrega de una Boleta Bancaria de Garantía emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile, por el monto de la respectiva demanda, la que deberá mantenerse vigente hasta que la sentencia del juicio correspondiente quede firme y ejecutoriada. Si la Empresa no otorgare la mencionada garantía, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá 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.

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.

DÉCIMO : Interlocutores

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



Los nombres de los interlocutores se señalan a continuación:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
	BANCO
	EMPRESA

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

UNDÉCIMO : 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.

DUODÉCIMO : 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.

DECIMOTERCERO : 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.

DECIMOCUARTO : 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



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.

DECIMOSÉPTIMO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

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

DECIMOCTAVO : 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.

DECIMONOVENO : Licencias

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

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

VIGÉSIMO 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.

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 del Servicio

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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 15 de julio de 2020 y 7 de diciembre de 2021, 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.

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

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

[REDACTED]
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

4

**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 la Solicitud de Cotización, más las eventuales modificaciones y complementos que deriven del proceso de consultas y aclaraciones y de la oferta del proveedor adjudicado, en lo que sea aplicable.]

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

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

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

4