

Solicitud de Cotización en Línea N° 90003776	
Objeto:	SERVICIO DE DESARROLLO DE PLATAFORMA Y ADMINISTRACIÓN E-LEARNING.
Fecha:	27 de diciembre 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 prerequisite de participación, dentro del plazo indicado para estos efectos en el Calendario de Actividades. Aquellos Proveedores que no cuenten con una cuenta de acceso al Portal, deberán solicitar su creación a los correos electrónicos jrodriguezg@bcentral.cl con copia a cotizaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este Proceso, su Razón Social, RUT y domicilio, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto y de su reemplazante, en caso de ausencia, feriado legal o indisponibilidad del primero.

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 de Desarrollo a suscribir
 - Anexo C: Modelo de Contrato de Mantención, Hosting y Tutorías 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. Como parte del proceso de cotización, se facilitará a las empresas que manifiesten su interés en participar, una grabación del taller virtual Conozca sus Billetes para considerarlo como referencia del contenido del curso a desarrollar.
- 1.4. En la fecha señalada en el Calendario de Actividades se realizará una reunión informativa en modalidad telemática con los Proveedores que manifestaron interés en participar en este proceso de Cotización. En esta reunión, el Banco efectuará una exposición con los principales antecedentes sobre Servicios requeridos.

Para participar de la reunión, los Proveedores deberán entregar los datos de contacto de su representante (nombre, teléfono móvil y correo electrónico), antecedentes que se recibirán hasta las 14:00 horas del día anterior a la reunión.

- 1.5. 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, en el plazo indicado en el Calendario de Actividades y se harán extensivas a todos los participantes que manifestaron interés en participar de este Proceso.
- 1.6. 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.

- 1.7. 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.



- 1.8. Los precios y plazos ofertados deberán considerar todas y cada una de las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo A.
- 1.9. 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.
- 1.10. La Oferta presentada deberá considerar una validez mínima de 30 días corridos, contados desde su fecha de emisión.
- 1.11. 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.

- 1.12. 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 de 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 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.



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

Requisitos excluyentes	Cumple Si/No
1. Equipo de trabajo	
El Proveedor propone como conformación del equipo de trabajo a los perfiles indicados más abajo, de acuerdo con el punto E. del Anexo A, señalando quienes ocuparán cada rol y entregando antecedentes laborales (Curriculum Vitae) de cada uno de ellos: a) Coordinador: profesional con experiencia en diseño y ejecución de herramientas de E-learning. Demuestra experiencia comprobable en al menos 5 proyectos similares.	
b) Tutor(es): Cuenta (n) con experiencia en educación, así como experiencia trabajando con alumnos/as de cursos a distancia. Demuestra (n) experiencia comprobable en al menos 3 proyectos similares.	
c) Técnico en Soporte: El (la) profesional cuentan con título de técnico en computación o equivalente. Demuestra experiencia comprobable en plataformas eLearning.	
d) Diseñador instruccional: profesional relacionado a la pedagogía, la educación, o las ciencias sociales, idealmente con estudios en diseño instruccional. Demuestra experiencia comprobable en al menos 3 proyectos similares.	
e) Diseñador gráfico: profesional con título académico relativo al diseño gráfico y las artes. Demuestra experiencia comprobable en al menos 3 proyectos similares.	
2. Experiencia Empresa	
El Proveedor indica experiencia en al menos 3 proyectos de desarrollo y tutoría en cursos online en los últimos 5 años	
Como parte de la propuesta técnica, el proveedor completa, sin omitir datos, la tabla de “Experiencia de la Empresa”, indicada en el punto F, del Anexo A “Especificaciones Técnicas eLearning”.	



3. Requerimientos Técnicos del Servicio de Desarrollo	
3.1. Diseño enfocado en el grupo objetivo La propuesta cumple con todos los requerimientos que se detallan en el punto C, N°1, del Anexo A, que se refieren en general a: a) Carga y agenda de trabajo realista. b) Contenidos o actividades complementarias c) Mecanismo o sistema de reclamos y apelaciones. d) Proceso documentado con protocolos de resolución	
3.2 Usabilidad y navegabilidad La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto C, N°2, del Anexo A, que se refieren en general: a) Contenidos y materiales de aprendizaje. b) Elementos que permitan conocer el estado de avance. c) Características responsivas.	
3.3 Diseño Metodológico de la Capacitación La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto C, N°3, del Anexo A, que indica en general: Curso de carácter asincrónico, auto informativo, destinado a un público adulto y entregando las distintas temáticas requeridas (Pto N°3. a) y b), del Anexo A)	
3.4 Evaluación, estructuración y propuesta de contenidos La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto C, N°4, del Anexo A, que indica en general: a) Evaluación de los contenidos b) Documento estructurado con la información base del curso. c) Propuesta de contenidos eficiente en cuanto a tiempo/calidad.	



3.5 Propuesta de Diseño Instruccional La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto C, N°5, del Anexo A, que indica en general: Desarrollo de Modelo Instruccional que incluye al menos: a) Definición de los contenidos. b) Estructura general del curso y sus módulos. c) Material complementario d) Modelo de navegación e) Línea narrativa. f) Criterios de evaluación y evaluaciones. g) Revisión textual y consolidación	
3.6 Formato de visualización La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto C, N°6, del Anexo A, que indica en general: a) Requisitos para la línea gráfica: formato HTML5, responsivo, estándares internacionales y recomendaciones de identidad corporativa del Banco Central. b) Requisitos para la interfaz: Índice de contenidos, identificación del capítulo y sección, barra de progreso y paginación, ayuda de uso y glosario.	
3.7 Propuesta de Evaluación La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto C, N°7, del Anexo A, que indica en general: a) Integración de las preguntas de la actual herramienta de medición de aprendizaje. b) Puntaje de corte y formas de apoyar el aprendizaje.	
3.8 Configuración de la plataforma La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto C, N°8, del Anexo A, que indica en general: a) Disponer de una plataforma Cloud Propuesta y organización de las herramientas complementarias	



3.9 Acompañamiento inicial La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto C, N°9, del Anexo A, que indica a modo general: a) Periodo de acompañamiento inicial en al menos los 3 primeros cursos eLearning realizados. b) Informe de resultados global de los 3 primeros cursos.	
4. Requerimientos técnicos del servicio de Hosting, Mantención Técnica & Tutorías Académicas.	
4.1 Servicio de Hosting La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto D, N°1, del Anexo A, a) Solución compatible con navegadores Google Chrome versión 88 o superior, Microsoft Edge 44 o superior, Safari y Mozilla Firefox versión 85. Deseable compatibilidad con Microsoft Explorer versión 11. b) Disponibilidad del servicio de hosting 24x7 c) Nivel de servicios SLA con Uptime del 99,9% d) Reporte semestral de las fallas caídas o mantenciones realizadas. Tiempo máximo tolerable para RTO y RPO ante una contingencia de máximo dos (2) horas.	
4.2 Ciberseguridad La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto D, N°2, del Anexo A, que indica a modo general: a) El Servicio con conexión segura, protocolo HTTPS o equivalente, desde las estaciones cliente y Controles de seguridad b) Uso de credenciales de usuario, y gestión de usuarios/perfilamiento. c) Seguridad de la aplicación dispuesta en internet. d) Certificado digital que asegure la confidencialidad en la transmisión de los datos. e) Sistema de resguardo de las claves de los usuarios. f) Modelo de seguridad de mínimo privilegio. g) Log y reportería de sistema den protección de amenazas de denegación de servicio	



4.3 Servicio de Mantención La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto D, N°3, del Anexo A, que indica a modo general: a) Mantención y asesoría técnica de 10 horas mensuales, más horas adicionales en caso de que se necesiten. b) Requerimientos sobre desarrollos ya realizados o nuevos desarrollos. c) Mantención evolutiva.	
4.4 Servicio de Tutorías y Gestión Académica La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto D, N°4, del Anexo A, que indica a modo general: a) Disponer de uno o más tutores necesarios b) Proponer un modelo de tutoría y estrategias para evitar la deserción de alumnos/as. c) Elaboración de informes de gestión d) Modelo de revisión y retroalimentación e) Elaboración de informes finales f) Resultados y reporte de la encuesta de satisfacción. g) La resolución de preguntas.	
4.5 Gestión Administrativa La propuesta declara cumplir con todos los requerimientos detallados en el punto D, N°5, del Anexo A, que indica a modo general: Formas comunicación con las personas definidas como contrapartes.	

Serán consideradas como Técnicamente Elegibles aquellas ofertas que cumplan con todos los requisitos de la tabla precedente.

- 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 del Precio total del Servicio Desarrollo + 12 meses del Servicio de Mantención y Hosting + 12 meses del Servicio de Tutorías.

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



de envío de las Ofertas. Igual conversión se aplicará a los precios expresados en Unidades de Fomento.

- 2.5 Durante la etapa de Evaluación Económica, el Banco se reserva el derecho de solicitar mayores antecedentes al Oferente cuya Oferta Económica sea inferior en más de un 20% al promedio de todas las Ofertas Económicas recibidas. En este caso, el Banco podrá reevaluar la Oferta Técnica de dicho Oferente, y eventualmente declararla como Técnicamente No Elegible, cuando como resultado de la reevaluación, se concluya que su menor Precio Total deriva de algún incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de la Solicitud de Cotización.
- 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 de la Empresa que presente la mayor cantidad de proyectos E-learning realizados. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta de aquella Empresa con más años de 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 7 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de la selección al Proveedor Seleccionado, el Departamento de Adquisiciones del Banco enviará los Contratos por los Servicios correspondientes, los cuales deberán ser suscritos 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 de los Contratos.
- 3.2. Los Contratos contendrán las condiciones establecidas en los Modelos que se adjuntan como Anexos B y C, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la Oferta presentada por 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 de Desarrollo que se suscriba, a más tardar al momento de su suscripción, el adjudicatario



deberá presentar una garantía, bajo las condiciones señaladas en la Cláusula respectiva del Modelo de Contrato del Anexo B.

Asimismo, al menos con 5 días hábiles bancarios de anticipación a la entrada en vigencia del Contrato de Mantención, Hosting y Tutorías, la Empresa deberá entregar la Garantía de Fiel Cumplimiento del mismo, bajo las condiciones señaladas en la Cláusula respectiva del Modelo de Contrato del Anexo C.

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

- 3.4. Si comunicada la selección de la Oferta, el Proveedor Seleccionado desistiera de formalizar los Contratos, o no hiciera entrega de la Garantía por fiel cumplimiento del Contrato de Desarrollo en el plazo indicado, se le impedirá participar nuevamente en Procesos de Compra del Banco, salvo que justifiare, 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 los Modelos de Contratos que se adjuntan a esta Solicitud de Cotización, previa recepción conforme de la totalidad de ellos por parte del Banco.

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**



ANEXO A
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE DESARROLLO DE PLATAFORMA
Y ADMINISTRACIÓN E-LEARNING.

A. INTRODUCCIÓN

Desde el 2006, el Banco Central de Chile, a través de su Gerencia de Tesorería, viene desarrollando un programa de capacitación gratuito y abierto al público. Este es un taller teórico-práctico que consiste en enseñar a reconocer los billetes chilenos y sus características de seguridad, además de entregar recomendaciones para verificar la autenticidad de éstos, saber qué hacer en caso de recibir billete falso o sospechoso e informarse acerca de las principales recomendaciones, tanto como para detectar un billete sospechoso, como para los cuidados y correcta manipulación del efectivo.

Esta capacitación se realizó de manera presencial hasta el año 2020. En 2021 se adaptó y comenzó a realizarse a través de una plataforma online, guiada por un relator.

Considerando la importancia y rapidez con que se experimenta la transformación digital en el último tiempo, el Banco Central requiere contratar el servicio de diseño y desarrollo eLearning, así como el servicio de hosting para alojar una plataforma que administre este curso, más el servicio de mantención técnica y de tutorías y gestión académica para el mismo.

B. CONSIDERACIONES GENERALES DE LA CAPACITACIÓN ACTUAL

El programa cuenta con dos versiones de contenidos, uno para comercios y público general principalmente, en adelante, **“Conozca sus Billetes”**, y otro para policías (Carabineros y PDI), en adelante, **“Protege tus Billetes”**, ésta última incluye los principales contenidos del programa Conozca sus Billetes, más algunos específicos, para policías. Hoy en día, el contenido de la capacitación se encuentra categorizado por subtemas, los cuales son elaborados por expertos del Banco. Además, se cuenta con una herramienta de evaluación de aprendizaje que deberá usarse como modelo para el diseño de las evaluaciones del E-learning.

1. Grupos Objetivo- Programa Conozca sus billetes

- a. Bancos Comerciales: cajeros y personal relacionado con el procesamiento de efectivo
- b. Gran Comercio: Cajeros y personal relacionado con la gestión de efectivo
- c. Pequeñas empresas y almacenes: encargados y personal relacionado con la gestión del efectivo
- d. Estudiantes de Institutos de Estudios Bancarios
- e. Público general que utiliza efectivo diariamente

2. Grupos Objetivo- Programa Protege tus billetes

- a. Carabineros de Chile



- b. Policía de Investigaciones de Chile
- c. Ministerio Público de Chile

3. Contenidos

- a) La capacitación Conozca sus Billetes cuenta con 7 módulos temáticos + 1 módulo introductorio, que se describen a continuación:

Módulo Introductorio:

- Breve presentación del taller que incluye una descripción de las temáticas que abordará la capacitación y sus principales objetivos.

Módulo 1: Nuestros billetes y su diseño

- La familia actual de billetes y billetes anteriores
- Figuras históricas en nuestros billetes
- Parques y Reservas Nacionales en nuestros billetes
- Fauna nacional en nuestros billetes
- Materiales de nuestros billetes: descripción de los materiales con los cuales se fabrican cada uno de los billetes (algodón y polímero).
- Elementos comunes del diseño: características de los billetes de polímero y de algodón
- Tipos de impresión: los procesos de impresión que se utilizan en la fabricación de los billetes.

Módulo 2: Método MIT (Mire, Incline y Toque) y Elementos de Seguridad

- Descripción del Método MIT para reconocimiento de los billetes:
- Elementos de seguridad de la categoría Mire: descripción de los elementos que se pueden reconocer al mirar los billetes
 - Ventana transparente
 - Marca de agua
 - Motivo coincidente
 - Hilos de seguridad
 - Microtextos
 - Números de serie
 - Número UV
- Elementos de seguridad de la categoría Incline: elementos que se pueden reconocer al inclinar (o generar movimiento) en el billete.
 - Sol que cambia de color
 - Efecto óptico variable
 - Franja 3D
- Elementos de seguridad de la categoría Toque: elementos que se pueden reconocer al tocarlos



- Material de los billetes
- Impresión en relieve

Módulo 3: Falsificación: Qué hacer/ Normativas

- Acciones en caso de recibir un billete sospechoso: Recomendaciones para cajeros de comercio y público general y obligaciones para empresas bancarias (estos contenidos están categorizados para algunos públicos mencionados en el punto B, 1 y 2.

Módulo 4: Mitos y realidades sobre el efectivo

- Desmitificación de creencias con respecto a los billetes falsos y su autenticación.

Módulo 5: Calidad y Cuidados en Nuestros billetes

- Describe los daños que pueden producirse en los billetes, cuándo pueden seguir siendo utilizados o cambiados, cuáles pierden su valor y dónde concurrir para realizar el cambio.
- Recomendaciones para el manejo de efectivo con relación a los virus/bacterias e instruye sobre prácticas para cuidar los billetes.

Módulo 6: Clasificación y separación de billetes

Contenido específico sobre los criterios de clasificación y separación de billetes, destinado al personal de las entidades bancarias o al de empresas externas que le presten servicios relacionados, tales como las empresas transportadoras de valores.

Módulo 7: Recursos de apoyo

- Sitio web billetes y monedas
- App Conozca su dinero

b) Contenidos del programa Protege tus Billetes (adicionales a lo anterior).

Esta capacitación contempla las mismas temáticas e información que el que se presenta en Conozca sus billetes, sin embargo, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Módulo 2- Método MIT (Mire, Incline y Toque) y Elementos de Seguridad: presenta todas las medidas de seguridad presentes en los billetes, agregando por cada una de ellas la presentación de ejemplos de técnicas de falsificación de estas.
- Módulo 3: Falsificación: Qué hacer/ Normativas: Indica la legislación y recomendaciones atinentes al procedimiento policial para la detección y manejo de billetes falsos.

4. Duración

La versión online actual del taller Conozca sus billetes, se realiza a través de videoconferencias en vivo y tiene una duración aproximada de 1 hora y media. En este tiempo se muestran todos los



contenidos mencionados anteriormente además considera un espacio break de 5 minutos aproximadamente y un espacio de preguntas al final.

La versión de Protege tus Billetes contempla una duración de 2 horas.

5. Participación

Actualmente la capacitación Conozca sus Billetes se realiza 2 veces al mes, contando con una cantidad de personas inscritas aproximada de 250 participantes mensualmente y una participación efectiva promedio de 150 participantes al mes.

En cuanto a la capacitación Protege tus Billetes, se estima que el año 2023 la participación será de al menos 500 policías.

6. Otros componentes

- a) Entrega en forma digital de diploma de participación a cada uno de los asistentes
- b) Entrega de recursos de apoyo (folletería digital: afiches y díptico)
- c) Encuesta de Satisfacción realizada inmediatamente después de cada taller
- d) Evaluación de aprendizaje que se realiza en un periodo no superior a 2 semanas posterior a la realización de cada taller.

Como parte del proceso de cotización, se facilitará a las empresas que manifiesten su interés en participar, una grabación del taller virtual Conozca sus Billetes para considerarlo como referencia del contenido del curso a desarrollar.

C. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE DESARROLLO

1) Diseño enfocado en el grupo objetivo

- a) Diseñar una carga y agenda de trabajo realista y de acuerdo con los contenidos y objetivos de aprendizajes del curso siendo esta conocida por el participante. Para esto es importante considerar que el taller actual tiene una duración de 1 hora y 30 min.
- b) Considerar contenidos o actividades complementarias que permitan reducir el déficit de aprendizaje de los alumnos de bajo rendimiento. Dentro de la Plataforma deberá distinguirse el material obligatorio del complementario dentro de cada módulo
- c) Incluir un mecanismo o sistema de reclamos y apelaciones para los participantes.
- d) Debe existir un proceso documentado con protocolos de resolución frente a posibles reclamos de los participantes y con tiempos de respuesta asociados.



2) Usabilidad y navegabilidad de la plataforma

Desarrollar el curso en un ambiente de aprendizaje de fácil uso e intuitivo considerando cómo los contenidos y materiales son presentados en la Plataforma el cual considere:

- a) Contenidos y materiales de aprendizaje que puedan ser descargados por los participantes, con excepción de algunos materiales multimedia que por sus características no sea posible.
- b) Elementos que permitan a los participantes saber su estado de avance a lo largo del curso.
- c) Material responsivo que permita la adaptabilidad hacia los diferentes equipos desde los cuales el participante pueda acceder.

3) Diseño Metodológico de la Capacitación

Este curso deberá ser de carácter asincrónico, auto informativo, destinado a un público adulto y enfocado en entregar conocimientos sobre las distintas temáticas mencionadas en el punto B.3. Se espera que el proyecto considere a lo menos, las siguientes etapas:

4) Evaluación, estructuración y propuesta de contenidos

Se requerirá de la evaluación por parte de la empresa para ratificar que los contenidos actuales sean apropiados y se encuentren completos para satisfacer los objetivos de aprendizaje. Para esto, se podrán realizar reuniones de trabajo con las personas designadas por el Banco donde conjuntamente se revisarán contenidos clave hasta obtener un buen material fuente.

Se espera que la empresa presente una propuesta de contenidos que apunte a la mayor eficiencia de la capacitación en cuanto a tiempo y calidad. Para ello, el Banco estima 2.30 h. máximo para la duración del curso.

Debe incluir un documento de captación con la información base del curso, estructurado en temas y unidades conceptuales. El levantamiento de contenido del curso se realizará conforme al detalle de los módulos enunciados en el punto B.3.

5) Propuesta de Diseño Instruccional

El Modelo Instruccional deberá incluir al menos:

- Definición de los contenidos.
- Estructura general del curso y sus módulos.
- Material complementario a la formación en formato multimedia
- Modelo de navegación (requisitos de acceso de una escena a otra).
- Desarrollo de la línea narrativa.
- Criterios de evaluación y evaluaciones.
- Revisión textual y consolidación

6) Formato de visualización



Creación de la línea gráfica para los cursos en formato HTML5, responsivo, utilizando estándares internacionales para los recursos interactivos y considerando las recomendaciones de identidad corporativa del Banco Central.

El interfaz puede variar según el tipo de contenido o material a realizar, pero de manera general se deben considerar al menos las siguientes utilidades/recursos:

- Índice de contenidos interactivo
- Ubicación: identificación del capítulo y sección que se está visualizando en cada momento.
- Barra de progreso y paginación
- Ayuda de uso
- Glosario: desde un icono específico y desde palabras predeterminadas.

7) Propuesta de evaluación

El tipo de evaluación deberá ser propuesto por el proveedor, y debe considerar el análisis para la integración de las preguntas de la actual herramienta de medición de aprendizaje que contempla el curso (serán facilitadas). La cantidad y tipo de evaluaciones deberán ser justificadas en términos de la efectividad para medir el aprendizaje, proponiendo puntaje de corte y formas de apoyar el aprendizaje para aquellos que no aprueben las evaluaciones.

8) Configuración de la plataforma.

La Empresa deberá disponer de una plataforma Cloud para hospedar el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) del curso, junto con todos los recursos y servicios de comunicación asociados.

La configuración debe incluir:

- a) Montaje de los módulos dentro de la plataforma e-learning.
- b) Propuesta y organización de las herramientas complementarias del curso (guía didáctica, módulo de apresto, foro, chat, etc.), es decir, dejar el curso listo para su impartición.

9) Acompañamiento inicial

Se deberá considerar como parte del servicio de desarrollo, un período de acompañamiento inicial que permita tener la garantía del correcto funcionamiento, generando un monitoreo detallado y corrección de fallas inmediatas en al menos los 3 primeros cursos eLearning realizados, que no serán descontadas de las HH del servicio de mantención inicial.

Al finalizar cada uno de los cursos se deberá entregar y presentar un informe de resultados global, que incluya los resultados generales de la aplicación, observaciones y hallazgos en el proceso que sirvan para la mejora continua.

El acompañamiento inicial se solicita para corroborar que la aplicación funcione correctamente y lograr corregir desviaciones a tiempo, implicando también que el proveedor se encuentre disponible



para resolver dudas o consultas, a través de correo electrónico, llamados, o reuniones virtuales, que sirvan para dar el apoyo y soporte necesarios.



D. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE HOSTING, MANTENCIÓN TÉCNICA & TUTORÍA ACADÉMICA.

1. Servicio de hosting (alojamiento virtual):

Se requiere que la empresa ofrezca el servicio de hosting. Este puede ser provisto directamente, o a través de un tercero, sin embargo, será parte de la propuesta y precio a ofertar.

Para ello, se deberán tener en consideración los siguientes requerimientos en cuanto a:

a) Compatibilidad:

- La solución deberá ser compatible con navegadores Google Chrome versión 88 o superior, Microsoft Edge 44 o superior, Safari y Mozilla Firefox versión 85. Deseable compatibilidad con Microsoft Explorer versión 11.
- El curso o sistema web deberá ser visible y navegable en todas sus funcionalidades desde diversos dispositivos incluyendo computadores personales, tablets y smartphones, lo que implica que deberá ser responsivo.

b) Disponibilidad del Servicio Hosting:

- Durante los períodos en que los cursos estén en ejecución y para periodos planificados de mantención, se deberá garantizar la disponibilidad del servicio de hosting de lunes a domingo 24x7.
- Se deberá considerar un nivel de servicios SLA con Uptime del 99,9%
- El Servicio deberá entregar un reporte semestral de las fallas caídas o mantenciones realizadas en la aplicación que afecten la disponibilidad, indicando horario y tiempo de recuperación, en caso de que hayan reportado caídas del sistema.
- Se establece un tiempo máximo tolerable acorde a las necesidades del Banco, para RTO (tiempo objetivo de recuperación) y RPO (objetivo de recuperación de los datos) ante una contingencia de máximo dos (2) horas.

2. Ciber Seguridad

- #### **a)**
- El Servicio deberá contar con conexión segura a través de protocolo HTTPS o equivalente, desde las estaciones cliente. Controles de seguridad perimetrales que garanticen protección contra ataques externos y controles de prevención de amenazas de malware implementado en los servidores donde se instalará la aplicación.



- b) El servicio deberá contar con uso de credenciales de usuario (ya sea en la sección visitante o de la administración de esta), y con un módulo de gestión de usuarios/perfilamiento, que asegure una correcta gestión de los privilegios.
- c) El Servicio deberá garantizar la seguridad de la aplicación dispuesta en internet. Para ello, la empresa deberá entregar evidencia de la realización por el (y/o 3eros) de revisiones de análisis de vulnerabilidades (infraestructura TI) y código (desarrollo). Estas revisiones deberán ejecutarse previo a la puesta en producción, plataforma parchada y/o actualizada, utilizando un proceso de mejora continua que asegure la defensa ante ataques conocidos y una rápida reacción ante amenazas.
- d) El Servicio, en caso de transferir información no publica o personal de sus visitantes, deberá considerar un certificado digital (de una CA válida) que asegure la confidencialidad en la transmisión de los datos (canal seguro entre cliente y aplicación).
- e) El Servicio deberá contar con un sistema de resguardo de las claves de los usuarios, manteniendo la confidencialidad de ellas, en sus instalaciones.
- f) Las claves de ingreso al Servicio deberán contar con una política que no sea fácil de descifrar (no deberá permitir claves simples).
- g) El Servicio deberá contar con el modelo de seguridad de mínimo privilegio.
- h) El Servicio deberá registrar en su sitio web, log y reportería de acceso, para auditorías.
- i) Los mensajes de error del Servicio no deberán presentar información que sea útil para usuarios malintencionados.
- j) La empresa deberá permitir que el Banco (o un 3ero representante) pueda auditar, en cualquier momento (previa coordinación) los sistemas TI relacionados con el desarrollo y ejecución de la solución, pudiendo inclusive visitar sus instalaciones.
- k) La empresa acepta un acuerdo de no divulgación (Confidencialidad de la Información).
- l) El Servicio, en caso de que sea Web, deberá contar con un sistema que la proteja de amenazas de denegación de servicio (Por ejemplo: Recaptcha).

3. Servicio de Mantención

- a. El Proveedor deberá entregar los servicios de mantención y asesoría técnica sobre los componentes del eLearning, considerando 10 horas mensuales. Una vez consumidas esas horas y previa solicitud expresa por parte del interlocutor válido del Banco, las horas adicionales podrán ser facturadas al valor hora adicional indicado en la oferta.
- b. Las horas consideradas para este servicio se pagarán en una sola cuota mensual, sean utilizadas o no. Las horas no utilizadas se podrán acumular hasta por un periodo de 1 semestre, pudiendo ser consumidas mientras estén vigentes.
- c. No se considera como parte de este proceso de cotización la adquisición del equipamiento, licencias de Sistema Operativo ni licencias de las herramientas a utilizar.
- d. El proveedor deberá abordar requerimientos sobre desarrollos ya realizados o nuevos desarrollos, que por su envergadura no ameriten realizar una solicitud de cotización independiente (que exceda las HH pactadas mensualmente). Caerán bajo esta categoría, cambios de gráfica, de funcionalidades, cambios de textos y/o contenidos, o cualquier intervención que pueda ser cubierta con las horas mensuales disponibles.
- e. Cada mantención evolutiva se gestionará de acuerdo con los siguientes requerimientos:



- **Evaluación de HH**
Cada mantención evolutiva deberá ser evaluada en términos de los recursos HH que se contemplan para cubrir el requerimiento.
Al momento de recibir el requerimiento, el proveedor tendrá un plazo de 3 días hábiles máximo para realizar la evaluación y entregar el plan de trabajo.
- **Plan de trabajo**
Se deberá entregar un Plan de Trabajo que detalle cada una de las actividades e hitos consideradas en la mantención, indicando las etapas y los recursos involucrados, tanto por parte del proveedor como por parte del Banco. Se deberá indicar como mínimo las siguientes actividades dentro del plan de trabajo:
 - Análisis detallado de requerimientos
 - Diseño
 - Construcción
 - Pruebas Técnicas
 - InstalaciónTanto la evaluación de HH, como el plan de trabajo, deberán ser aprobados por escrito antes de iniciar la mantención.
- **Desarrollo de las etapas de la mantención:**
 - Análisis detallado de Requerimientos
 - Diseño: deberá ser aprobado por la encargada del proyecto.
 - Construcción: el Banco en acuerdo con el Proveedor definirán la cantidad de entregas parciales.
 - Pruebas Técnicas: Se deberá elaborar un “Plan de Pruebas Técnicas”, que incluya la verificación de los requerimientos funcionales y técnicos, además de pruebas de stress y certificación de seguridad de las componentes.
 - Ambiente de pruebas: Se deberá proveer a la contraparte Banco, un ambiente para realizar el testeo de la mantención realizada y entregar acceso para poder ejecutarlas en cualquier momento y generar la validación y aprobación final de la contraparte.

4. Servicio de Tutorías y Gestión Académica

La propuesta debe contemplar, durante el período del servicio de hosting y mantención, las funciones de tutoría para supervisar y acompañar el aprendizaje de los alumnos, por lo que la empresa deberá disponer de uno o más tutores necesarios, considerando la cantidad de alumnos indicados en el punto. B.5 (Participación), para a) atender el curso en desarrollo, b) evitar la deserción de los alumnos, c) elaborar informes, d) resolver consultas y e) realizar las evaluaciones.

En relación con este punto, el oferente deberá especificar y/o entregar en su propuesta lo siguiente:

- a) El modelo de tutoría utilizado y estrategias para evitar la deserción de alumnos/as. Debe incluir el seguimiento de alumnos/as inscritos, monitoreo, motivación de la participación



- y acciones correctivas ante la deserción, para evitar que el número de participantes que abandone el curso supere el 30%.
- b) Modelo de revisión y retroalimentación de actividades de aprendizaje y/o de evaluación (formativas o sumativas) de acuerdo con la rúbrica de evaluación propuesta.
 - c) Elaboración de informes finales de cada taller, que detalle aspectos como los resultados de los alumnos/as, dificultades en el transcurso del proceso de capacitación, sugerencias para próximas versiones, comentarios recibidos, entre otros aspectos consensuados con la contraparte del Banco
 - d) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción aplicada por cada uno de los cursos realizados.
 - e) Elaboración y presentación de un informe ejecutivo mensual de gestión sobre los resultados generales de el o los curso (s) realizados y propuestas de mejora en caso de que corresponda.
 - f) Para la resolución de preguntas académicas o de soporte técnico, se deberá considerar un plazo máximo de 24 horas.

5. Gestión administrativa

La propuesta debe contener las distintas formas comunicación y enlace con las personas definidas como contrapartes, las que deben al menos incluir reuniones periódicas e informes de avance de las etapas de desarrollo, ejecución del curso y participación de los alumnos.

Todos los puntos anteriores deberán estar considerados en la propuesta técnica de la empresa.

E. EQUIPO DE TRABAJO

El oferente deberá entregar el detalle de los perfiles (Currículum) de cada uno de los siguientes profesionales que se requerirán en las etapas de desarrollo e implementación de la plataforma y administración del curso:

- a) Coordinador: profesional con experiencia en diseño y ejecución de herramientas de E-learning. Encargado de planificar y monitorear el avance del desarrollo o ejecución, informar respecto de los hitos cumplidos, presentar alternativas en caso de desviaciones en la planificación y generar las presentaciones e informes de resultados para las etapas de desarrollo y de ejecución. Se requerirá experiencia comprobable en al menos 5 proyectos similares.
- b) Tutor(es): debe contar con experiencia comprobable en educación, así como experiencia trabajando con alumnos/as de cursos a distancia. Se requerirá experiencia comprobable en al menos 3 proyectos similares.
- c) Técnico en Soporte: profesional con título de técnico en computación o equivalente. Deberá brindar asistencia técnica de la plataforma utilizada a toda persona relacionada con el curso, ya sea, instalar y/o configurar programas, aplicaciones y dispositivos que



permitan realizar la labor deseada. Es condición excluyente tener experiencia en plataformas eLearning.

- d) Diseñador instruccional: profesional relacionado a la pedagogía, la educación, o las ciencias sociales, idealmente con estudios en diseño instruccional. Deberá ser capaz de diseñar y aplicar metodologías de aprendizaje a distancia, por lo que la experiencia en proyectos eLearning es fundamental. Se requerirá experiencia comprobable en al menos 3 proyectos similares.
- e) Diseñador gráfico: profesional con título académico relativo al diseño gráfico y las artes. Encargado de la producción de piezas gráficas, y proponer estrategias y soluciones creativas en la construcción de la interfaz del curso online. Se requerirá experiencia comprobable en al menos 3 proyectos similares.

La empresa no podrá modificar unilateralmente la nómina de profesionales ofrecidos al proyecto, reservándose el Banco el derecho de aceptar o rechazar dicha solicitud. Los nuevos profesionales que se incorporen al equipo de trabajo deberán poseer una calificación y experiencia igual o superior que la del profesional saliente. Los reemplazos del equipo de trabajo señalados precedentemente, deberán solicitarse con una anticipación de 10 días corridos a la fecha en que se debe hacer efectiva la actualización. El Banco podrá aceptar, rechazar o acordar modificaciones con la Empresa.

F. EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

Como parte de su Propuesta Técnica, cada empresa deberá completar la siguiente tabla para ser evaluada, detallando la experiencia de la empresa o sus socios en el servicio de desarrollo y tutoría en cursos online. Se requiere indicar al menos 3 proyectos.

Nombre del curso online	Modalidad (desarrollo y/o tutoría)	Año de entrega del servicio	Empresa a la cual entregó el servicio	Nombre, fono y contacto de la empresa	Link al curso (en caso de que esté disponible)	Grupo objetivo al que estuvo dirigido el curso	Temática o principales contenidos del curso

El Banco se reserva el derecho a verificar lo señalado por las empresas participantes directamente con las empresas en las cuales prestó el servicio.

G. PLAZO PARA EL DESARROLLO



El plazo máximo requerido para completar las actividades de desarrollo del curso eLearning debe ser de máximo 6 meses, a contar de la reunión inicial (Kick Off) hasta la aprobación del hito final del desarrollo (punto C, 8). Dicha aprobación quedará documentada y será formalizada por medio de comunicación escrita. Posteriormente deberá efectuarse el periodo de acompañamiento inicial, el cual no deberá exceder los 2 meses y que, asimismo, culminará con la aprobación correspondiente por parte del Banco.

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

H. PLAZO PARA EL SERVICIO DE HOSTING Y MANTENCIÓN TÉCNICA

1 año a partir de la puesta en marcha. Renovable de acuerdo a lo indicado en la Cláusula de Vigencia del Modelo de Contrato del Anexo C.

I. PLAZO PARA EL SERVICIO DE TUTORÍA

1 año a partir de la puesta en marcha. Renovable de acuerdo a lo indicado en la Cláusula de Vigencia del Modelo de Contrato del Anexo C.

J. PLANIFICACIÓN

La propuesta de desarrollo debe incluir un plan de trabajo detallado, en metodología Gantt, que considere definición de hitos, etapas, responsables y tiempos involucrados.



**ANEXO B
MODELO DE CONTRATO**

Nº []

**CONTRATO
SERVICIO DE DESARROLLO PLATAFORMA E-LEARNING**

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 Desarrollo de Plataforma E-Learning, 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° 90003776 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 20[] y aceptada por el Banco mediante carta N° [] de fecha [] de [] de 20[]; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

SEGUNDO : Vigencia del Contrato

El presente contrato tendrá una vigencia de 10 meses a contar de la reunión de Kick-off. Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes a los Servicios será de 8 meses (6 meses de Desarrollo y 2 meses de acompañamiento inicial (o Puesta en Marcha).

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 Servicio de Desarrollo en 5 cuotas conforme al cumplimiento de Hitos y contra su Recepción Conforme de acuerdo a las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato, de acuerdo al siguiente detalle:

1. Hito 1: Presentación Kick Off del proyecto y aprobación de la planificación detallada (en metodología Gantt,). (10%)
2. Hito 2: Evaluación, estructuración y propuesta de contenidos aprobados, de acuerdo con las actividades especificadas en el punto C.4 (25%)
3. Hito 3: Propuesta de diseño instruccional, formato de visualización (creación de línea gráfica) y propuesta de evaluación(es) aprobados de acuerdo con las actividades especificadas en el punto C.5, C.6 y C.7 (30%)
4. Hito 4: Configuración del curso en plataforma Cloud, de acuerdo con las actividades especificadas en el punto C.8 (25%)
5. Hito 5: Cumplimiento de acompañamiento inicial, de acuerdo con las actividades especificadas en el C.9 (10%)

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

Para facturar el pago del Servicio, la Empresa deberá solicitar al 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 facturasbceh@bcentral.cl, indicando el “N° del Pedido de Compra” y

SPK

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:

1. Plazo de ejecución de los Servicios de Desarrollo:

Multa correspondiente al 0,25% del valor total de los servicios de Desarrollo y Acompañamiento, por cada día corrido de atraso respecto a la fecha comprometida de entrega del hito correspondiente y de su recepción conforme. Los Hitos asociados a este servicio sólo podrán ser modificados mediante controles de cambio formales aprobados por ambas partes.

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

En caso que el Banco determine aplicar una multa y para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole dicha decisión. En caso de existir una garantía por fiel cumplimiento, procederá a su cobro cumplido el plazo de 24 horas posteriores al envío de dicho aviso, según dispone la cláusula de Garantía de fiel cumplimiento de Contrato, o, alternatively, 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 15 % del precio total bruto 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 15% del valor total del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de la vigencia 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 :

Propiedad Intelectual e Industrial

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

De acuerdo con lo anterior, la Empresa reconoce que todos y cada uno de los Derechos Patrimoniales de Autor derivados del uso y explotación de los entregables por cualquier medio, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 17.336, sobre Propiedad Intelectual, le corresponden al Banco, única, exclusiva, indefinida y para todo el territorio de la República de Chile y para el extranjero en caso que le resulte aplicable, por lo que el Asesor renuncia a reclamar cualquier contraprestación adicional a la suma pagada por el Banco, estando de acuerdo igualmente en que el Banco podrá ceder los derechos sobre los entregables a favor de cualquier tercero, sin que para ello requiera de autorización alguna del Asesor de conformidad con los términos de la figura de colaboración remunerada de obra por encargo. Sin perjuicio de lo anterior, los Derechos Morales de Autor serán respetados en conformidad con la legislación vigente.

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

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

Las partes reconocen que todo el conocimiento y resultados existentes a la fecha de inicio de la vigencia de este Contrato pertenece a cada una de las partes que lo haya desarrollado. En consecuencia, cada parte seguirá siendo dueña de todas las patentes de invención, modelos de



utilidad, diseños y dibujos industriales, marcas comerciales, derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual, sea o no susceptible de registro, así como todo el know-how, conocimiento técnico, diseños conceptuales, metodologías, información confidencial, especificaciones, documentos de investigación, obras de ingeniería, datos, planos, informes, modelos, muestras, sistemas, metodologías y programas computacionales, los que no se entienden ni consideran transferidos en virtud de este Contrato.

UNDÉCIMO : Personal

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

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

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

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



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

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

DUODÉCIMO : Encargados Técnicos

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

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
	BANCO
	EMPRESA

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

DECIMOTERCERO : Confidencialidad

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

DECIMOCUARTO : Tratamiento de Datos de Carácter Personal

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

En particular, la Empresa garantiza:



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

DECIMOQUINTO : 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.

DECIMOSEXTO : 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.

DECIMOSÉPTIMO : 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.

DECIMOCTAVO : 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.

DECIMONOVENO : 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.

VIGÉSIMO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

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

VIGÉSIMO PRIMERO : 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 SEGUNDO : 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 TERCERO : 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 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 CUARTO : 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 QUINTO : 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 SEXTO : Canal de Denuncias de Proveedores

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

Se consideran dentro del concepto de “proveedores” a cualquier persona natural o jurídica que mantenga un contrato con el Banco, a sus empleados y a las empresas que estos contraten a su vez para 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 SÉPTIMO : Modificación de Condiciones

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

VIGÉSIMO OCTAVO : Servicios Adicionales

Sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula anterior, el Banco podrá solicitar a la Empresa la realización 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 NOVENO : Evaluación de Proveedores

El Banco realizará la evaluación de la prestación del Servicio, una vez recibido conforme el 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.

TRIGÉSIMO : Cambio de Estructura Societaria

Durante la vigencia del presente Contrato, la Empresa se obliga a informar al Banco, cualquier cambio en la estructura societaria o de propiedad de la Empresa declarada en el Proceso de Licitación/Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

La Empresa deberá informar dicho cambio en un plazo no superior a los 30 días corridos siguientes a la fecha en que éste se haya formalizado, debiendo acreditarlo mediante la documentación legal correspondiente, actualizando la información utilizando para ello el formato de la declaración original.



TRIGÉSIMO PRIMERO : Legislación aplicable y domicilio

El presente contrato se rige íntegramente por las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos legales que se deriven del presente Contrato, las partes fijan su domicilio especial en la comuna de Santiago.

TRIGÉSIMO SEGUNDO : Resolución de Conflictos

Cualquier dificultad que pudiera producirse entre las partes con motivo de la aplicación, interpretación, cumplimiento, incumplimiento, validez o resolución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la comuna de Santiago.

TRIGÉSIMO TERCERO : Representación

Las personerías de don [/doña] y de don [/doña] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas [] de [] de [], otorgada ante el Notario Público don [], que las partes declaran conocer.

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

TRIGÉSIMO CUARTO : Copias

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

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

[]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA



ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE [REDACTED]

[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



ANEXO C
MODELO DE CONTRATO

Nº []

CONTRATO
SERVICIO DE HOSTING, MANTENCIÓN TÉCNICA & TUTORÍA ACADÉMICA

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 Hosting, Mantenición Técnica, y Tutoría Académica, 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° 90003776 de fecha [] de diciembre 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 20[]; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

Anexo N°2: Carta de Inicio de Servicios

SEGUNDO : Vigencia del Contrato

El presente Contrato tendrá una vigencia de un año, contado desde la fecha de Recepción Final del Contrato N° [] por el Servicio de Desarrollo de Plataforma E-Learning, fecha formalizada mediante carta suscrita por el Gerente de Gestión Contable y Planificación del Banco y que, una vez remitida a la Empresa constituirá, para todos los efectos legales, el Anexo N° 2 de este Contrato. Al término de este período, el Contrato se renovará automáticamente por otro período de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones, a menos que una de las partes comunique a la otra su intención de no renovarlo, aviso que debe ser enviado por escrito con a lo menos 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 IVA que será de cargo del Banco.

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor de los Servicios de Hosting, Mantención Técnica y Tutoría Académica por mensualidades vencidas, y contra su Recepción Conforme de acuerdo a las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

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

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

Para los efectos del pago señalado, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo facturasbcch@bcentral.cl, 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 hiciere 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.

La Empresa deberá informar al Banco, en un plazo no superior a 30 días corridos siguientes a la fecha en que se haya formalizado, cualquier cambio en la cuenta bancaria declarada en el Proceso de Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Gerente Tesorero del Banco, o su representante, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará mensualmente, una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato. Este requisito será necesario para proceder al o los pagos en los términos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

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

En caso que el Banco no reciba conforme la prestación del Servicio, deberá comunicar por escrito a la Empresa las observaciones que estime pertinentes, las que la Empresa deberá subsanar e informar en un plazo no superior a 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de las observaciones.

SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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



OCTAVO : Multas

En caso de incumplimiento de los tiempos de solución de las fallas establecidas en la tabla de multas, 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:

1. Servicios de Tutorías Académicas:

Multa correspondiente al 0,25% del valor total del Servicio de Tutorías Académicas, por cada día corrido de atraso respecto a la fecha comprometida de entrega de informes, indicados en el punto D.4 del Anexo A.

2. Servicios de Hosting & Mantención

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

Tabla de Multas

Criticidad de la Falla	Descripción	Plazo de solución	Deducción sobre el valor mensual en caso de no cumplimiento
Crítica	Falla en el sistema que no permite realizar el proceso completo de negocio.	2 horas	0 a 2 horas: 0 % Desde las 2 horas, 2% por cada hora adicional o fracción de atraso.
Mediana	Es una falla del sistema que restringe realizar el proceso completo de negocio.	3 días hábiles	0 a 3 días hábiles: 0 % A partir de los 4 días hábiles, 2% por cada día hábil o fracción de atraso
Leve	Es una falla del sistema que tiene leve impacto sobre el proceso completo de negocio.	5 días Hábiles	0 a 5 días hábiles: 0 % A partir de los 6 días hábiles, 1% por cada día hábil o fracción de atraso.

De producirse dichos eventos, el Banco a su juicio exclusivo, imputará la/s multa/s aplicada /s al precio establecido para el servicio, que corresponda, y se harán efectivas a la Empresa a través de la emisión de una nota de cobro, cuyo monto será descontado del próximo o de próximos pagos a efectuar a la Empresa, o bien, el Banco hará efectiva la garantía de fiel cumplimiento.



En caso de 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, alternatively, 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 15% del precio o tarifa total bruta anual 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 15% 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 N° ____".

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 : Propiedad Intelectual e Industrial

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

De acuerdo con lo anterior, la Empresa reconoce que todos y cada uno de los Derechos Patrimoniales de Autor derivados del uso y explotación de los entregables por cualquier medio, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 17.336, sobre Propiedad Intelectual, le corresponden al Banco, única, exclusiva, indefinida y para todo el territorio de la República de Chile y para el extranjero en caso que le resulte aplicable, por lo que el Asesor renuncia a reclamar cualquier contraprestación adicional a la suma pagada por el Banco, estando de acuerdo igualmente en que el Banco podrá ceder los derechos sobre los entregables a favor de cualquier tercero, sin que para ello requiera de autorización alguna del Asesor de conformidad con los términos de la figura de



colaboración remunerada de obra por encargo. Sin perjuicio de lo anterior, los Derechos Morales de Autor serán respetados en conformidad con la legislación vigente.

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

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

UNDÉCIMO : Personal

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

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

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

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



del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta.

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

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

DUODÉCIMO : Encargados Técnicos

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

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
	BANCO
	EMPRESA

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

DECIMOTERCERO : Confidencialidad

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

DECIMOCUARTO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

En la prestación del Servicio a que se refiere el presente Contrato, la Empresa será responsable de cumplir durante toda la ejecución del presente Contrato, con todas las leyes, reglamentos,



ordenanzas y disposiciones gubernamentales vigentes en Chile y en su caso en el extranjero.

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

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

DECIMOQUINTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

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

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

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

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

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

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



DECIMOSÉPTIMO : Publicidad y uso del nombre del Banco

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

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

DECIMOCTAVO : Conflicto de Intereses

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

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

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

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

DECIMONOVENO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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



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

VIGÉSIMO : Equipamiento y Materiales

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

VIGÉSIMO PRIMERO : Licencias

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

VIGÉSIMO SEGUNDO : Responsabilidad de la Empresa

La Empresa responderá ante el Banco:

- a) Por cualquier clase de errores en la ejecución del presente Contrato. Para prevenir los errores, la Empresa deberá ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los Servicios, sea que los realice directamente o no, debiendo responder hasta por la culpa leve.
- b) Por cualquier perjuicio directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato. La Empresa se obliga a: i) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables; y ii) Indemnizar por los daños directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder



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

VIGÉSIMO TERCERO : Prevención de delitos

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

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

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



concerniente al presente Contrato o la prestación del Servicio estipulada en el mismo.

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO QUINTO : Canal de Denuncias de Proveedores

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

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



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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO SEXTO : Modificación de Condiciones

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

VIGÉSIMO SÉPTIMO : Servicios Adicionales

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

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

En caso de aceptar la oferta enviada por la Empresa, el Banco deberá comunicar expresamente su consentimiento por escrito o mediante correo electrónico. Alternativamente, podrá enviar una nueva



solicitud a la Empresa, quien resolverá en los mismos términos señalados en el párrafo anterior.

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

VIGÉSIMO 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 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 27 de enero 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

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA



ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE HOSTING, MANTENCIÓN TÉCNICA & TUTORÍA ACADÉMICA

[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



Nº

ANT.: Anexo N°2 del Contrato N°[] por el Servicio de Hosting, Mantención Técnica, y Tutoría Académica.

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

Señor

[contacto]

[empresa]

[dirección]

Fono: [fono]

SANTIAGO

De mi consideración:

Conforme a lo señalado en la cláusula segunda del Contrato N°[] por “Desarrollo de Plataforma E-Learning”, suscrito entre su empresa y el Banco Central de Chile con fecha [], mediante la presente formalizamos que la Recepción Final de dichos Servicios ha sido otorgada por el Banco el día []. Consecuente con lo anterior, a partir del día [] se da inicio al Contrato N°[] por el Servicio de Hosting, Mantención Técnica, y Tutoría Académica, cuya vigencia será de 12 meses a contar de esta fecha, sin perjuicio de las renovaciones automáticas señaladas en su Cláusula sobre “Vigencia del Contrato”, ni de las causales de término anticipado estipuladas en la Cláusula respectiva.

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

Saluda atentamente a usted,

[]

Gerente de Gestión Contable y Planificación

cc: Gerencia [usuaria]
Dpto. Adquisiciones

