

### Solicitud de Cotización en Línea N°90005830

**Objeto:** Servicio Corporativo de Impresión, Digitalización, Copiado, Mantención y Reposición de Insumos

**Fecha:** 3 de noviembre de 2023

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 la Encargada del Proceso de Compras, Señora Cecilia Krebs a los correos electrónicos [ckrebs@bcentral.cl](mailto:ckrebs@bcentral.cl) con copia a [cotizaciones@bcentral.cl](mailto:cotizaciones@bcentral.cl), indicando en el Asunto el número y nombre de este Proceso, su Razón Social, RUT y domicilio, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto 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 a suscribir

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE**



## 1. CONDICIONES DEL PROCESO DE COTIZACIÓN

- 1.1. El Proceso de Cotización que se inicia es competitivo y público.
- 1.2. En adelante, los Productos y/o Servicios objeto de este proceso de Cotización se mencionarán indistintamente como “el Producto” o “los Productos” y/o “el Servicio” o “los Servicios”; las empresas invitadas a participar se mencionarán indistintamente como el “Proveedor”, el “Oferente” o la “Empresa”; el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.
- 1.3. En caso que un Proveedor tenga consultas u observaciones sobre esta Solicitud de Cotización deberá enviarlas a través del sistema de mensajería del Portal dentro del plazo señalado en el Calendario de Actividades. Las respuestas a estas consultas serán enviadas por el Banco, vía mensajería del Portal, dentro de los 2 días hábiles bancarios siguientes y se harán extensivas a todos los participantes que manifestaron interés en participar de este Proceso.
- 1.4. Los Proveedores que hayan manifestado su interés en participar en este proceso deberán visitar las dependencias del Banco, con el propósito de conocer las características del proyecto y de las áreas de trabajo. La visita se efectuará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades. En esta visita deberán adquirir un conocimiento adecuado respecto de las características, la forma y condiciones del terreno, de la ubicación y la naturaleza de los trabajos, la cantidad y calidad de los materiales, equipos y mano de obra, necesarios para la ejecución del Servicio. Asimismo, en dicha visita se explicarán los detalles asociados al proyecto, además de recorrer el área a intervenir, observando las características, y haciendo presente cualquier particularidad que no esté prevista en las bases que pudiesen entorpecer el cumplimiento de la correcta prestación del Servicio. La no concurrencia de un Proveedor a esta visita, la inhabilitará para participar en este proceso.

Para participar en esta visita, los Proveedores deberán entregar una nómina del personal que concurrirá a las dependencias del Banco. Dicha nómina deberá incluir los nombres completos y cédula de identidad o RUT de las personas nominadas y ser enviada vía mensajería del Portal, antecedentes que se recibirán hasta las 16:00 horas del día anterior a la visita.

- 1.5. 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.

- 1.6. 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.
- 1.7. Los precios y plazos ofertados deberán considerar todas y cada una de las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo A.
- 1.8. Adicionalmente, deberá incluir en su Oferta los siguientes antecedentes:
  - a) Las Declaraciones que se señalan a continuación, debidamente firmadas por el representante de la Empresa, utilizando para estos efectos, los Formularios que se adjuntan en la Sección “Contenido” del Portal:
    - i. Presentación de la Oferta Económica
    - ii. Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo, Legal y Plazo Máximo de Entrega
    - iii. Antecedentes de la Empresa y su Estructura Vigente de Sociedad
    - iv. Declaración de Conflicto de Intereses
    - v. Declaración de No Registrar Saldos Insolutos de Remuneraciones ni Cotizaciones de Seguridad Social.
    - vi. Declaración de Confidencialidad.
    - vii. Declaración de no Estar condenado a la Prohibición de Celebrar Actos y Contratos con el Estado (solo personas jurídicas).
  - b) Los siguientes antecedentes legales:
    - i. Fotocopia simple del RUT del Proveedor y de su(s) Representante(s) legales que suscribirían las Declaraciones y el Contrato.
    - ii. Certificado de vigencia de la sociedad, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
    - iii. Certificado de vigencia de la representación legal, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
    - iv. Escritura Pública en la cual constan los poderes de representación del Representante Legal del Proveedor para la suscripción del Contrato.
- 1.9. La Oferta presentada deberá considerar una validez mínima de 30 días corridos, contados desde su fecha de emisión.
- 1.10. 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.

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

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

Finalmente, se deja constancia que el Banco 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.

Los factores a evaluar serán los siguientes:

- a) Cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 5 del Anexo A

Item	Requisito	¿Empresa cumple el requisito? (Sí/No)
1	La Empresa presentó un Plan de Puesta en Marcha y Carta Gantt, según se indica en el Anexo A, numeral 5 letra a).	
2	La Empresa presentó las Fichas Técnicas de cada uno de los equipos solicitados, según se indica en el Anexo A, numeral 5 letra b).	
3	La Empresa presentó un Certificado de la Marca, que acredita que los equipos ofertados, tienen una presencia igual o superior a 5 años en el mercado chileno, según se indica en el Anexo A, numeral 5 letra c).	
4	La Empresa presentó un Certificado de la Marca, que acredita que está certificada para prestar los servicios que se señalan en el Anexo A, numeral 5 letra d).	
5	La Empresa presentó un Certificado que acredita que desecha los residuos contaminantes para el medio ambiente, a través de una empresa recicladora o similar, según se indica en el Anexo A, numeral 5 letra e).	
6	La Empresa presentó un Plan de Capacitación dirigido al personal técnico y operativo del Banco, según se indica en el Anexo A, numeral 5 letra f).	
7	La Empresa presentó una propuesta de Servicio de Gestión Centralizado, según se indica en el Anexo A, numeral 5 letra g).	
8	La Empresa presentó los antecedentes que acreditan una antigüedad en el mercado igual o superior a 5 años, según se indica en el Anexo A, numeral 5 letra h).	
7	La Empresa presentó los documentos que acreditan que la Empresa cuenta con la experiencia requerida,	

*SPK*

según se indica en el Anexo A, numeral 5 letra i).
--

**b) Cumplimiento de Factores Técnicos y de Servicio**

Requerimiento (*)	Cumple (Sí/No)
Empresa declara que cumple con todos y cada uno de los requerimientos establecidos en el Formulario N°3.2 Declaración de Cumplimiento de Requisitos Técnicos.	

(\*) Todos los requisitos son excluyentes, por lo que de no cumplir alguno de ellos, la Oferta no calificará técnicamente y en consecuencia no podrá continuar su participación en el proceso.

- 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 de determinar el menor precio total, se considerará el menor valor resultante de la suma de las multiplicaciones de los valores individuales de arriendo mensual de cada tipo de máquina por las respectivas cantidades, multiplicado por 12:

Tipo de Equipo	Valor Arriendo Mensual del Equipo \$ (IVA incluido) (P)	Cantidad de Equipos (Q)	Valor Total Mensual \$ IVA Incluido (P x Q)
MFS B/N Estándar		16(Min) – 18 (Max)	
MFS Color Estándar		13(Min) – 14(Max)	
MFS Color Alto Volumen		1	
Impresora Personal B/N		3	
Impresora Personal Color		1	
Precio Arriendo Mensual ( <b>PAM</b> ) \$ IVA Incluido			\$ 35 – 38 (Ideal)

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



En esta etapa, los Oferentes tendrán la opción de mantener su oferta Económica inicial o de Re Ofertar un precio menor dentro del plazo establecido.

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

#### **POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA**

0% - 5%	Entre un 0% y 5%: Oferta ubicada entre las más bajas, pero no necesariamente es la oferta más económica.
+5% - 10%	Más de un 5% y hasta un 10% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+10% - 20%	Más de un 10% y hasta un 20% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+20% - 30%	Más de un 20% y hasta un 30% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+30% - 50%	Más de un 30% y hasta un 50% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+50% - 75%	Más de un 50% y hasta 75% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+75% - 100%	Más de un 75% y hasta 100% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+100%	Más de un 100% mayor: Oferta ubicada sobre este porcentaje con respecto a la oferta más económica.

Excepcionalmente, el Banco podrá aceptar una Re Oferta superior en caso que el Oferente justifique que incurrió en errores manifiestos, los que serán evaluados caso a caso por el Banco.

- 2.6 Durante la etapa de Evaluación Económica, el Banco se reserva el derecho de solicitar mayores antecedentes al Oferente que presente la Oferta Económica o Re Oferta más económica. 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.
- 2.7 Si en la evaluación de las ofertas económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores respecto de su Precio Total, se seleccionará la oferta de aquella empresa que tenga más años de antigüedad en el mercado. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta de aquella empresa que proponga el menor plazo de entrega de los equipos.
- 2.8 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.
- 2.9 El Banco dará aviso del resultado del Proceso de Cotización mediante la mensajería del Portal y su publicación en el Sitio Web del Banco.



- 2.10 Los Proveedores podrán efectuar reclamos ante cualquier determinación del Banco, tal como descalificación administrativa, financiera o técnica, o declaración desierta del Proceso de Compras. Los reclamos deberán contener la identificación del reclamante, del proceso y los antecedentes en los que se funda dicho reclamo.

El plazo para efectuar el reclamo será de 2 días hábiles desde la comunicación enviada por el Banco que informe de la determinación respectiva. El Banco tendrá un plazo de 3 días hábiles, contado desde la recepción del reclamo, para emitir su respuesta. Dicho plazo podrá ser ampliado en caso de ser necesaria la recopilación de mayores antecedentes.

### **3. CONTRATO**

- 3.1. Una vez resuelto el Proceso de Cotización y dentro del plazo máximo de 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de la selección al Proveedor Seleccionado, el Departamento de Adquisiciones del Banco enviará el Contrato por los Productos y/o Servicios correspondientes, el cual deberá ser suscrito por ésta en un plazo no superior a los 5 días hábiles bancarios contados desde la fecha de su envío. Igualmente, se informarán los datos del Encargado Técnico del Banco que deberá contactar para coordinar las actividades que se derivarán de la ejecución del Contrato.
- 3.2. El Contrato contendrá las condiciones establecidas en el Modelo que se adjunta como Anexo B, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la Oferta presentada por la Empresa Seleccionada y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de este Proceso de Cotización.
- 3.3. Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, a más tardar al momento de suscribir el Contrato, el adjudicatario deberá presentar una garantía, bajo las condiciones señaladas en la Cláusula respectiva del Modelo de Contrato del Anexo B.

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 el Contrato, o no hiciera entrega de la Garantía por fiel cumplimiento del Contrato en el plazo indicado, se le impedirá participar nuevamente en Procesos de Compra del Banco, salvo que justificare, a plena satisfacción del Banco, los motivos de su desistimiento.





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

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

#### **4. CONDICIONES DE PAGO**

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

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE**



**ANEXO A**  
**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**  
**SERVICIO CORPORATIVO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACION Y**  
**COPIADO**

**1. Introducción**

El Banco Central de Chile requiere contratar el servicio corporativo de impresión, digitalización y fotocopiado, a través del arriendo de máquinas de diversa capacidad. El servicio debe incluir la provisión de equipamiento tecnológico (máquinas multifuncionales, impresoras, herramientas de gestión (Servicio en el servidor)), suministros para su uso y servicio técnico especializado para las labores de mantenimiento predictiva, preventiva y correctiva (Soporte).

Para tal efecto, se requiere contratar la cantidad y variedad de equipos que el Banco ha estimado como suficientes para absorber los volúmenes requeridos por la Institución, así como un servicio técnico de mantenimiento integral y suministro de insumos.

Resulta esencial que, además de la contratación de los equipos, la prestación del servicio garantice la Continuidad Operativa de los mismos, entendida como la organización de un servicio técnico eficaz, que asegure una correcta mantención y funcionamiento del equipamiento y un determinado tiempo de respuesta en la atención de fallas puntuales que se produzcan.

**Opcionalmente**, el Banco también podría requerir el Servicio de Gestión Centralizado, cuyo objetivo se detalla en el numeral 4.15 del presente Anexo.

**2. Ubicación, instalación, distribución y puesta en marcha del equipamiento**

El servicio deberá ser prestado en las instalaciones del Banco, las cuales se detallan a continuación:

- Edificio Principal (EPP), Agustinas N° 1180, comuna de Santiago.
- Edificio Plaza Constitución (EPC), Morandé N°115, comuna de Santiago.
- Club de Campo, Avda. Príncipe de Gales N°6030, comuna de La Reina.
- Balneario Punta de Tralca, Avda. Isidoro Dubournais N°1931, comuna de El Quisco, Valparaíso.
- Bodega Cumming, Av. Ricardo Cumming N°852, comuna de Santiago.

Cabe señalar que las ubicaciones antes descritas, podrían modificarse durante la vigencia del Contrato.

Conforme a lo anterior, la Empresa deberá tener en consideración los siguientes aspectos:



- a) La Oferta de la Empresa debe incluir como parte del precio del Servicio, el costo total de la distribución e instalación del equipamiento en las distintas dependencias del Banco. El equipamiento residirá en su mayoría dentro de las instalaciones del Edificio Agustinas y del Edificio Plaza Constitución
- b) La Empresa deberá considerar que la recepción de los equipos y trabajos de instalación, por regla general, será de lunes a viernes entre las 15:00 y las 17:30 horas.
- c) La Empresa deberá realizar el proceso completo de instalación y puesta en marcha, luego de 3 días hábiles corridos contados desde la fecha de suscripción del contrato.
- d) Se entenderá que la fase de distribución e instalación de los equipos concluirá cuando éstos se encuentren instalados, conectados y funcionando con todos sus implementos o servicios accesorios en todos los puntos de red, que le señale el Encargado Técnico del Banco. Para dejar constancia de lo anterior, las partes suscribirán un Acta denominada “Acta de Recepción Conforme”.

El Banco cuenta actualmente con un servicio de similares características al solicitado, finalizando el actual contrato el próximo 30 de enero de 2024, motivo por el cual se deberá considerar dentro de la propuesta, un Plan de Transición que minimice el impacto y que mantenga la continuidad operacional del Banco.

El Proveedor deberá dimensionar su servicio para dar cumplimiento a todas las especificaciones detalladas en la presente Solicitud. Para lo anterior, es indispensable que se respete la información proporcionada por el Banco.

## **2.1 Dependencia Organizacional**

En el contexto organizacional, la Mesa de Servicios (MDS) forma parte del Centro de Servicios del Banco (CDS), el cual es administrado por el Departamento de Planificación y Gestión Tecnológica de la Gerencia de Tecnología.

El Centro de Servicios es responsable de proporcionar un servicio actualizado, oportuno y de calidad, orientado a las necesidades del cliente, proponiendo y entregando soluciones tecnológicas efectivas y eficientes, preocupado de la mejora continua, la calidad del servicio prestado y de la solución entregada, por lo que la calidad del Servicio a prestar debe estar a la altura de los objetivos descritos.

## **3. Objetivo**

Contar con un servicio integral, oportuno y eficiente de fotocopiado, impresión y



digitalización de documentos acorde a las necesidades del Banco. Lo anterior, a través del arriendo de equipos multifuncionales dotados de las capacidades y prestaciones requeridas para las distintas unidades organizativas del Banco, los que deberán ser suministrados, instalados y mantenidos por la Empresa.

### **3.1 Objetivos específicos**

El Banco espera que la Empresa cumpla como mínimo, con los siguientes objetivos específicos:

- I. Disponer de un servicio de multifuncionales e impresoras con características de seguridad de acuerdo con las buenas prácticas de la industria, incluyendo facilidades de impresión segura y protección de la información y el contenido.
- II. Administración simple (fácil uso) y eficiente, que asegure estandarización del servicio a un bajo costo de implementación.
- III. Equipamiento vigente, de marca reconocida en el mundo corporativo y con presencia en Chile, validado por la Gerencia de Tecnología del Banco.
- IV. La solución planteada debe ser On Premise, por temas de seguridad de la información.
- V. Autonomía del Banco en el uso, gestión y soporte primario del servicio, con rápida capacidad de respuesta de parte de la Empresa, en caso de tener que escalar el tema a Soporte del Proveedor.
- VI. Disponer de los suministros necesarios para asegurar la continuidad del servicio sin interrupciones.
- VII. Cumplir con los niveles de servicio (SLA) comprometidos con el Banco.
- VIII. Cumplir adecuadamente con la normativa medioambiental para el manejo de residuos peligrosos y el correcto uso sustentable de los recursos.
- IX. Flexibilidad de las partes en el manejo de cantidades de equipamiento requerido por el Banco.
- X. Asegurar la continuidad operativa al mínimo costo.
- XI. Gestión centralizada de políticas de impresión (Opcional)
- XII. Manejo rápido y eficiente de las contingencias que puedan presentarse en el Servicio.
- XIII. Proveer un adecuado nivel de competencias ofimáticas, tecnológicas, de innovación y técnicas para todos los eventos, incidentes o requerimientos que puedan ser reportados por los usuarios o por el Banco.

### **4. Requerimientos Técnicos**

La propuesta debe formularse acreditando cumplimiento a cada uno de los requerimientos que se describen a continuación y agregando todo antecedente adicional que facilite su entendimiento. Así mismo la propuesta de validar que el servicio está pensado para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el punto anterior, anexando



toda la información que permita su validación respectiva.

#### 4.1 Características Generales

Las características generales con las que debe contar el equipamiento, servicio, soporte técnico, administración, niveles de servicio, empresa, suministros y, controles medioambientales de los desechos, son las siguientes:

N°	Característica específica	Descripción
I.	Equipamiento	Parque de Máquinas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Multifuncionales (MFS) Mono marca</li> <li>- Impresoras personales: Mono marca</li> </ul> Se pueden proponer marcas diferentes para MFS e Impresoras personales.
II.	Equipamiento	<b>Nuevo o seminuevo</b> , con modelos orientados al mercado corporativo y de fácil configuración y uso. Vigentes certificados del equipo en partes y piezas disponibles durante la vigencia del contrato, además de contar con los accesorios y tóner necesarios. (Adjuntar carta del proveedor con documentos de certificación de vigencia, partes, piezas y suministros) Si algún equipo propuesto en el contrato queda descontinuando o debe ser dado de baja en algún momento del contrato deberá ser reemplazado por el oferente.
III.	Equipamiento	Marca con más de 5 años de presencia en el mundo empresarial y en el mercado local (enviar antecedentes).
IV.	Equipamiento	Elementos de seguridad de los datos que aseguran la integridad y confidencialidad de la información con control Banco.
V.	Servicio	Configuración que minimice el impacto ante incidentes, asegurando la continuidad operacional del Servicio.



VI.	Soporte técnico	Con certificación de los productos y servicios ofrecidos hacia el Banco, en toda su operación, procesos y personas.
VII.	Soporte técnico	Con un esquema de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo en las instalaciones Banco.
VIII.	Soporte técnico	Servicio de calibración y monitoreo de equipos a demanda del Banco.
IX.	Administración	Herramienta de gestión del monitoreo remoto del servicio por parte del Banco.
X.	Niveles de Servicio	Cumplimiento de los niveles de servicio definidos y acordados.
XI.	Administración	Opción de poder incorporar aplicativo, políticas y seguridad en los usuarios y en los equipos.
XII.	Empresa	Al menos 5 años de experiencia en prestación de servicios similares en Chile.
XIII.	Empresa	Al menos 5 contratos vigentes en servicios similares para parques de más de 40 multifuncionales cada uno.
XIV.	Empresa	Acreditación vigente, de la marca de la Empresa, como canal certificado para comercializar, operativizar y soportar el equipamiento ofertado.
XV.	Suministros	Provisión de todos los suministros necesarios para asegurar un servicio de calidad, manejando la continuidad operativa del servicio sin interrupciones, sin considerar el papel que será provisto por el Banco.
XVI.	Medioambiental	Cumplimiento de normativa medioambiental para el manejo de residuos y bajas de equipamiento.

*SR*

Las características antes descritas podrían modificarse en el tiempo, lo que será definido por el Banco de acuerdo a sus necesidades.

#### 4.2 Dimensionamiento y características técnicas

En el Cuadro que se incluye a continuación, se describe el equipamiento requerido por el Banco, en una etapa inicial. El mencionado Cuadro está agrupado por Tipo de Máquina (cualquier clarificación del Tipo de Maquina ver Tabla N°2).

N°	Característica específica	Cantidad Equipos
I.	MFS B/N Estándar	16(Min) – 18 (Max)
II.	MFS Color Estándar	13(Min) – 14(Max)
III.	MFS B/N Alto Volumen	1
IV.	MFS Color Alto Volumen	3
V.	Impresora Personal B/N	1
VI.	Impresora Personal Color	1
Total Inicio de Servicio		35 (Min) a 38 (Max - Ideal)

Tabla N°1: Cantidad de equipos referidos

Nota:

La Empresa deberá asegurar el cumplimiento de los SLA definidos y la continuidad del servicio, en caso de requerir espacio para almacenar equipos de Backup el banco dispondrá de ese espacio.

Considerar que actualmente se cuenta con 2 equipos de backup. Los equipos de backup los define el oferente con locación y disponibilidad todo considerando el cumplimiento real de los SLA comprometidos para evitar multas y dar continuidad al servicio en todos los lugares pedidos.

**Importante:** Tomar en consideración que los equipos mencionados en la propuesta definen la cantidad de equipos instalados en la parte productiva del Banco, esto no incluye el equipamiento de backup que pudiera quedar en dependencias del Banco según lo propuesto por el oferente para poder asegurar la continuidad operativa del Banco, el cumplimiento del contrato y el cumplimiento de los SLA acordados sobre todo en las distintas dependencias que tiene servicios el Banco.

Las cantidades por tipo de equipos señalados en el Cuadro precedente corresponden a la cantidad actualmente instalada.



Se requiere que los equipos cuenten con al menos las siguientes funciones, las que se habilitarán o se solicitarán de acuerdo con las necesidades del Banco para cada tipo de máquina:

Características / Servicios	MFS B/N	MFS Color	MFS B/N Alto Volumen	MFS color Alto Volumen	Impresora B/N	Impresora Color
<b>Digitalización</b>	SI	SI	SI	SI	NO	NO
<b>Copiado</b>	SI	SI	SI	SI	NO	NO
<b>Impresión</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Velocidad Mínima de impresión</b>	<b>30 PPM</b>	<b>30 PPM</b>	<b>30 PPM</b>	<b>30 PPM</b>	<b>27-30 PPM</b>	<b>27-30 PPM</b>
<b>Autenticación con clave</b>	SI	SI	SI	SI	Opcional	Opcional
<b>Finisher</b>	No	No	No	No	No	No
<b>OCR</b>	Optativo	Optativo	Optativo	Optativo	No	No
<b>Capacidad de papel</b>	1 Bandejas de 500 Hojas Min.	1 Bandejas de 500 Hojas Min.	1 Bandejas de 500 Hojas Min.	2 Bandejas de 500 Hojas Min.	1 Bandeja de 500 Hojas Min.	1 Bandeja de 500 Hojas Min.
<b>Reducción / Ampliación</b>	SI	SI	SI	SI	NO	NO
<b>Tamaño de Originales</b>	A4	A4	A4	A4 – A3	A4	A4
<b>Impresión Duplex</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Ahorro Energía</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Tecnología Impresión</b>	Laser	Laser	Laser	Laser	Laser	Laser





<b>Protocolo IEEE 802.1x</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>
----------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Tabla N°2: Características por tipo de equipos.

Nota: La palabra Opcional en la Tabla N°2 significa que esas familias de impresoras deberán contar con la capacidad de prestar ese servicio. Estos accesorios deberán ser provistos por la Empresa de acuerdo con las cantidades especificadas en la Tabla N°1 para el inicio del servicio; cualquier crecimiento sobre lo indicado será solicitado por el Banco como adicional.

(\*) Nota: el accesorio Finisher se entiende como el dispositivo opcional para los equipos que consideran la funcionalidad de compaginar y corchetear los documentos generados por los equipos (corchetes deben estar incluidos en el servicio).

### 4.3 Requerimientos del servicio

Los requerimientos del Servicio, teniendo en consideración la información proporcionada precedentemente, son los siguientes:

N°	Requerimiento	Descripción
I.	Equipamiento	La cantidad de equipamiento propuesto se ajusta a lo indicado en la Tabla N°1 “Cantidad de Equipos Requeridos”
II.	Equipamiento	Las características de los equipos propuestos cumplen al menos con lo indicado en la Tabla N°2 “Características por tipo de equipos”
III.	Equipamiento	Se considera que la cantidad de equipamiento puede variar en un + o - 15% sobre la cantidad inicial durante la vigencia del Contrato.
IV.	Equipamiento	Equipamiento nuevo seminuevo certificado (según lo declarado en punto 4.1 II respecto a la certificación de los equipos) de una marca de equipos orientado a trabajo corporativo.
V.	Equipamiento	Accesorios propuestos corresponden a la marca original del equipamiento provisto.



VI.	Equipamiento	La Empresa podrá prestar el servicio con modelos de equipos con velocidades y características iguales o superiores a las señaladas en la presente Base.
VII.	Equipamiento	Las impresoras deben ser compatibles con los sistemas operativos que son utilizados en el Banco como son AIX, Mac y Windows, además del ambiente en SAP.
VIII.	Mobiliario	La Empresa debe considerar que la altura de operación de las impresoras o MTF debe ser de 1,5 mt por lo que deberá ser instalada sobre una base, que el Proveedor debe suministrar.
IX.	Insumos	La Empresa proporcionará en forma oportuna y en un plazo no superior a 24 horas, todos los insumos que se requieran para el normal y adecuado funcionamiento de los equipos, por su cuenta y cargo, y se responsabilizará de que correspondan a las especificaciones técnicas del fabricante, cumpliendo con la marca del producto igual al equipamiento.
X.	Insumos	El Banco proveerá el papel, el espacio físico, punto de energía y red (datos y telefonía si es necesario) para el funcionamiento del servicio.
XI.	Plataforma Tecnológica Usuario	El Banco mantiene un parque de computadores mayoritariamente con Sistema Operativo Windows y minoritariamente con Sistema Operativo Mac.
XII.	Conectividad	Las impresoras y MTF se conectarán en caso de ser necesario a la red del Banco, a través de Cable RJ45, debe ser compatible con la tecnología de redes que posee el Banco.
XIII.	Autenticación	Los equipos que queden conectados a la red por cable deben poder cumplir con el enrolamiento de seguridad que corresponde a la normal IEEE 802.1X necesaria para que puedan autenticar en la red.



#### 4.4 Requerimientos de Servicios de Negocio

N°	Requerimientos	
I.	Copiado	A color y/o blanco y negro de acuerdo con las características de equipo indicadas en la Tabla N°2 “Tabla de Características”.
II.	Impresión	A color y/o blanco y negro de acuerdo con las características de equipo indicadas en la Tabla N°2 “Tabla de Características”.
III.	Digitalización	A color y/o blanco y negro de acuerdo con las características de equipo indicadas en la Tabla N°2 “Tabla de Características”.
IV.	Servicio MFS	Se entiende por servicio MFS (Multifuncionales) a todo equipamiento que posibilite impresión, digitalización y copiado. Este debe operar conectado a la red cableada con facilidades de administración y seguridad que permitan su gestión sobre el equipo, manejen la seguridad del dispositivo y que esto sea una solución centralizada.
V.	Servicio MFS	Los servicios se configurarán por usuario o grupo de usuarios y su operación debe ser a través de un código de seguridad en la botonera del equipo.
VI.	Servicio MFS	El código de seguridad se deberá configurar para todo el conjunto y subconjunto de servicios establecidos según lo indicado por el Banco, respondiendo a las mejores prácticas de seguridad de la información.
VII.	Códigos de Acceso	Cada usuario podrá utilizar los servicios habilitados a su perfil de dispositivos para los cuales se encuentre acceso a través de su código de seguridad de mínimo 4 dígitos.



VIII.	Seguridad de los documentos	Debe proveer mecanismos de seguridad para que todo documento procesado por el servicio sea visible solo para el usuario que lo generó.
IX.	Usuarios y claves	El servicio debe considerar la creación de los usuarios y las claves en base a las indicaciones Banco.
X.	Servicio MFS	El dispositivo debe tener la capacidad de ajustar los tipos de formato, resolución, color, B/N (según el equipo) en los distintos servicios, configurables localmente o de manera centralizada.
XI.	Digitalización	Proveer un servicio de digitalización a cuentas de correo, parcializando el contenido en diferentes correos con un máximo ajustable en tamaño configurable.
XII.	Digitalización	Opción de digitalización a formato OCR.

#### 4.5 Servicios de Soporte y Eliminación de Residuos

La Empresa deberá proporcionar un servicio de soporte técnico integral que contemple mantenciones y/o reparaciones que permitan asegurar la continuidad operativa y la calidad del desempeño del equipamiento instalado, a fin de reforzar la óptima y permanente condición de funcionamiento de éste. Lo anterior, mediante servicios de soporte técnico y calibración de equipamiento entregado bajo la necesidad del Banco.

##### 4.5.1 Servicio de Soporte

N° Requerimientos		
I.	Soporte y Mantención	El Proveedor debe considerar un plan de mantenimiento periódico para las máquinas, considerando además un mecanismo de revisión desasistido para manejar mantenciones predictivas, preventivas y correctivas buscando mantener el nivel de disponibilidad y continuidad. En el caso de requerirse realizar un mantenimiento del tipo correctivo, entendido éste como el soporte técnico



		necesario para resolver alguna falla que imposibilite el funcionamiento del equipo, el Encargado Técnico del Banco comunicará este hecho al Supervisor de la Empresa, mediante correo electrónico.
II.	Soporte y Mantenición	El proveedor deberá disponer de un método de contacto expedito para acceder al soporte técnico y supervisión de éste, para dar continuidad. <i>La falla podrá ser informada por el Banco a la Empresa primeramente vía telefónica, no obstante deberá quedar constancia escrita de la solicitud de asistencia.</i>
III.	Soporte y Mantenición	En caso de ser necesario reparar algún equipo y esto deba ser realizado en dependencias externas al Banco, la Empresa se compromete a reemplazar previamente el equipo afectado por otro de similares características, dentro del SLA establecido.
IV.	Soporte y Mantenición	La salida de los equipos desde el Banco debe ser precedida de un procedimiento de eliminación de toda la información contenida en éstos. Lo anterior, deberá ser consensuado con el Encargado Técnico del Banco, así como también con el Oficial de Seguridad.
V.	Soporte y Mantenición	Todo equipamiento que presente 3 fallas técnicas importantes o graves en un periodo de 30 días corridos y no se deban a fallas atribuibles a mal uso por parte del Banco, deberá ser reemplazado por una máquina de iguales o superiores características técnicas, de acuerdo con los SLA establecidos, con total cumplimiento y satisfacción a lo definido por el Banco.
VI.	Soporte y Mantenición	La Empresa deberá llevar un registro de todos los eventos y fallas técnicas por equipo, indicando la causa de éstas, la fecha y solución aplicada. Esta información deberá estar disponible para el Banco al momento de la revisión mensual del Servicio o a petición de este en cualquier momento, durante la vigencia del Contrato. Conforme a lo anterior y una vez resuelta la falla, el Supervisor de la Empresa deberá enviar al Encargado

*SR*

		Técnico del Banco, un Informe en el cual deberá indicar como mínimo, la hora de inicio y término del servicio de reparación, descripción y causa de la falla, identificación del técnico y del equipo, partes o piezas reemplazadas y cualquier otra observación que estime necesaria informar.
VII.	Seguridad	Los equipos ofertados deben considerar siempre, por seguridad, el tener al día los parches de seguridad y actualización de Firmware para proteger la seguridad e integridad del Banco.
VIII.	Seguridad	El Proveedor debe informar cada vez que el Banco deba actualizar los drivers ya sea por motivos de seguridad o desempeño; siempre recomendando la mejor alternativa disponible y segura.
IX.	Servicio Soporte	El Proveedor debe considerar como parte del servicio, el soporte técnico en terreno de acuerdo con los SLA definidos cuando sea notificada una falla o inconveniente; esto a través de un contacto expedito, simple y formal, asegurando siempre la continuidad operativa del Banco.

#### 4.5.2 Manejo de Residuos / Desechos

El propósito del correcto manejo de desperdicios responde en una política de sustentabilidad definida por el Banco, cuyo principal objetivo es el correcto manejo de residuos, desechos y reciclado de los elementos que puedan ser generados por el servicio ya sea por reemplazo de tóner, de partes, piezas u otros elementos contaminantes para el medioambiente. Conforme a lo anterior, es importante para el Banco que la Empresa considere lo siguiente:

N°	Requerimientos	
I.	Manejo de Desperdicios	Debe considerar un proceso certificado de manejo de residuos, de acuerdo con las exigencias de la Ley Vigente (Ley 19.300, modificada por la ley 20.417 al año 2010) para el reciclado de desechos peligrosos.



II.	Manejo de Desperdicios	La propuesta del Proveedor deberá incluir las especificaciones del proceso de reciclado que se implementará, junto con las certificaciones asociadas al proceso.
-----	------------------------	--

#### 4.6 Manejo de contadores de las máquinas

El Proveedor debe considerar que como parte de los Servicios debe proporcionar al Banco, un registro detallado y específico de los contadores de impresión, tanto de los equipos MFS como de impresoras conectadas, permitiendo la obtención de esta información de forma sencilla y directa. Dicha información permitirá validar el proceso de facturación efectuado por el Proveedor. Además de lo anterior, también debe considerar lo siguiente:

N° Requerimientos		
I.	Contadores	Todos los equipos multifuncionales e impresoras que posean contadores, deberán ser capaces de totalizar el servicio prestado por la máquina e identificar al usuario o agrupación de usuarios que hacen uso de ésta.
II.	Contadores	El rescate de la información de los contadores se debe realizar de forma centralizada a través de la herramienta de gestión del Servicio provisto por el equipamiento.

#### 4.7 Incorporación o reducción de nuevos equipos

El Banco podrá durante la vigencia del Contrato, incrementar o reducir la cantidad de servicios contratados previo aviso a la Empresa, para lo cual se deberá tener en consideración los siguientes conceptos:

N° Requerimientos		
I.	Parque de Equipamiento	Conforme a las necesidades del Banco el parque de equipos podrá tener un aumento o disminución del 15% del parque inicialmente instalado.



II.	Aumento de nuevas máquinas	El Proveedor deberá incorporar estas nuevas máquinas al pool existente, durante la vigencia del Contrato y manteniendo para ellas las tarifas, conforme su oferta y características de los equipos.
III.	Disminución de máquinas	De igual forma en caso de disminución del parque deberá considerar esta reducción como parte de los cambios en las condiciones del servicio.
IV.	Parque de Equipamiento	Si el Banco requiriera realizar un aumento mayor al parque de máquinas (definido como tope del 25%) en la cantidad de máquinas de los modelos contratados, la Empresa las proveerá al mismo valor establecido en el Contrato. De no corresponder a los modelos contratados, el Banco solicitará una cotización a la Empresa, la cual en caso de ser aceptada, incrementará el inventario de equipos contratados, quedando constancia del hecho en una Adenda que será suscrita entre las partes. Cabe señalar que el parque de máquinas no podrá sobrepasar el 25% del inventario total de máquinas.

#### 4.8 Manejo y Seguridad de la Información

Resulta fundamental al procesar documentos, el considerar las medidas en el manejo y seguridad de la información de los documentos que pasen por estos dispositivos, asegurando el resguardo de la información. Conforme a lo anterior, la Empresa debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

N°	Requerimientos	
I.	Manejo de la información	El Proveedor deberá adherirse a los estándares, procedimientos y normativa definida y entregada por el Banco una vez iniciado el Servicio, los cuales buscan proteger el manejo y la seguridad de la información asegurando siempre el resguardo y el manejo de los datos por estos dispositivos.





II.	Manejo de la información	El Proveedor deberá considerar que los procesos internos de las máquinas considerando todas sus prestaciones (impresión, copiado, digitalización) deben ser seguros y cumplir con los mecanismos de seguridad para que la información liberada, impresa o digitalizada sea accesible por las personas que deban tener acceso a ella.
III.	Manejo de la información	La Empresa deberá considerar que todo equipo que sea retirado, ya sea por reemplazo u otro motivo, deberá ser sometido a un proceso de borrado de contenido, el cual debe contar con la aprobación de la contraparte tecnológica y con su contraparte de Riesgo (Oficial de Seguridad) considerando ambas como necesarias y obligatorias por parte del Banco.
IV.	Manejo de la información	En caso de detectar cualquier anomalía en el manejo de algún dispositivo por temas de seguridad y manejo de la información, esto debe ser informado al Banco y deberá entregar un Informe que explique el inconveniente presentado y la afectación que esto pudo haber ocasionado al Banco en cualquiera de los aspectos que pudieran darse.

#### 4.9 Comunicación con la Empresa

Para efectos de otorgar formalidad y dejar constancia escrita de los acuerdos o información del Servicio, las partes se comunicarán principalmente vía correo electrónico.

Conforme a lo anterior, la Empresa deberá tener presente los siguientes aspectos:

N°	Requerimientos	
I.	Comunicación	La Empresa deberá designar a un profesional que se desempeñará como Supervisor del Servicio quien será el encargado de

*SR*

		administrar el Contrato e interactuar como Interlocutor Válido ante el Encargado Técnico o Interlocutor Válido del Banco, en todas las materias relacionadas con la prestación de los Servicios.
II.	Nuevos Requerimientos	Cualquier nuevo requerimiento del Banco distinto a los ya establecidos en el Contrato, serán canalizados por el Interlocutor Válido a través del Supervisor de la Empresa. Esto permitirá que la Empresa lo dimensione, cuantifique y presente una propuesta al Banco, la que será aceptada o rechazada por éste.
III.	Gestión de Fallas	En caso de ocurrencia de fallas, desperfectos o agotamiento de materiales y/o suministro de la máquina que sean detectados durante la operación, estos serán comunicados por el Encargado Técnico del Banco al Supervisor de la Empresa, para su resolución según los SLA establecidos.
IV.	Informes	<p>La Empresa enviará mensualmente al Interlocutor Válido del Banco, un Informe que incluya los indicadores que permitan administrar y comprobar la calidad del servicio prestado, considerando como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volumen de uso de cada dispositivo, diferenciado por tipo de prestación (impresión: Color, Blanco y Negro / Fotocopiado / Digitalización).</li> <li>- Nivel de disponibilidad del Servicio.</li> <li>- Fallas en el equipamiento (cantidad y tipo).</li> <li>- Novedades en relación a desechos generados e insumos utilizados.</li> </ul>

*SR*

V.	Informes	Anualmente, la Empresa deberá emitir un Informe Consolidado que indique la cantidad de desechos originados por los equipos y la cantidad y tipo de insumos utilizados en el transcurso del Servicio. Lo anterior, respaldado con registros, guías, etc. que confirmen la cantidad, certificados de registro de envío al reciclaje y destino final.
----	----------	--

#### 4.10 Sistema de Monitoreo

Para efectos de realizar un monitoreo del adecuado manejo y rendimiento del equipamiento instalado, la Empresa deberá contar con un mecanismo de control, materializado en una Aplicación que permita lo siguiente:

N°	Requerimientos	
I.	Sistema de Monitoreo	La Empresa deberá disponer de un sistema de monitoreo que permita administrar la plataforma de impresoras.
II.	Notificaciones	El sistema debe considerar la emisión de notificaciones de alerta vía correo electrónico, configurables para un grupo de cuentas de correo.
III.	Notificaciones	Considerar notificaciones preventivas al superar los umbrales definidos para insumos de impresoras.
IV.	Notificaciones	Considerar notificaciones correctivas para indicadores de fallas de MPF e Impresoras.

#### 4.11 Niveles de Servicio (SLA)

A continuación, se definen los niveles de servicio (SLA) que buscan asegurar un nivel mínimo de aceptación por parte del Banco, respecto de los Servicios prestados por la Empresa. A saber:



SLA	Medición	Objetivo
Tiempo de resolución soporte técnico sin repuestos	Tiempo promedio mensual transcurrido entre la notificación del evento y la resolución, sin considerar repuestos en la solución.	4 horas hábiles
Tiempo de resolución soporte técnico con repuestos	Tiempo promedio mensual transcurrido entre la notificación del evento y la resolución, considerando repuestos en la solución.	12 horas hábiles
Soporte técnico fuera de la Región Metropolitana	Tiempo promedio de reposición del Servicio desde su notificación hasta su resolución.	8 horas hábiles
Entrega de equipo provisorio por reparación	Tiempo de entrega del equipo provisorio para asegurar la continuidad del Servicio	2 días hábiles
Cambio de equipo operativo por fallas reiteradas	Tiempo promedio de reposición del equipo definitivo.	20 días hábiles
Reparación de equipo defectuoso que requiera reparación fuera de las dependencias Banco	Tiempo transcurrido entre la notificación del evento y la resolución.	2 días hábiles
Crecimiento de impresoras o accesorios	Tiempo promedio transcurrido entre la solicitud y la habilitación del nuevo dispositivo o accesorio solicitado.	5 días hábiles
Uptime de servicios de gestión centralizado	El Uptime del servicio debe ser 5x10, de lunes a viernes. Ante la ocurrencia de eventos que degraden o generen indisponibilidad del Servicio, el tiempo máximo para la reposición (mitigación o solución definitiva) es de 3 horas hábiles.	99% de Uptime

Nota: Se entenderá por horario hábil, de lunes a viernes no festivos, desde las 09:00 a las 18:00 horas.

Los plazos antes señalados, comenzarán a contabilizarse a partir del correo electrónico que



envíe el Encargado Técnico al Supervisor de la Empresa, pudiendo el primero advertirle previamente al segundo, telefónicamente.

Durante la vigencia del Contrato, el Banco podrá redefinir los conceptos establecidos dentro de los KPIs definidos como los SLAs del Servicio.

**Nota:** Tal como se indicó en la nota del numeral 4.2 (relacionado al dimensionamiento del servicio) si el Proveedor desea colocar una mayor cantidad de equipos en poder del Banco para asegurar los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los SLA en los servicios, puede realizarse de mutuo acuerdo entre las partes.

#### 4.12 Multas

En caso de incumplimiento total o parcial por causas atribuibles a la Empresa sobre sus obligaciones y responsabilidades asumidas en virtud del presente Contrato, el Banco podrá aplicar las Multas que se señalan a continuación:

SLA	Objetivo	Criterio Excluyente *	Multa
Tiempo de resolución soporte técnico	4 horas hábiles	<85%	20% del valor de la facturación mensual del equipo, por cada hora adicional, en horario hábil.
Soporte técnico fuera de la Región Metropolitana	8 horas hábiles	<85%	30% del valor de la facturación mensual del equipo, por cada día hábil adicional.
Cambio de equipo operativo por fallas reiteradas	20 días hábiles	<85%	50% del valor de la facturación mensual del equipo, por cada día hábil adicional.
Reparación de equipo defectuoso que requiera reparación fuera de las dependencias Banco	2 días hábiles	<85%	50% del valor de la facturación mensual del equipo, por cada día hábil adicional.
Crecimiento de impresoras o accesorios	5 días hábiles	<85%	2 UF diarios, por cada día hábil



Atrasos en la puesta en marcha inicial del servicio sujeto a responsabilidad del proveedor	21 días corridos desde la activación del Servicio desde la fecha de inicio acordada con el Banco.	<100% Puesta en marcha	10 UF por cada día hábil corrido de atraso.
--	---	------------------------	---

**Notas:**

\* Por criterio excluyente debe entenderse, por ejemplo, en el primer caso que el tiempo de solución del soporte técnico debe producirse dentro de las 4 horas hábiles en el 85% de los casos.

Por horario hábil se entenderá de lunes a viernes no feriados, de 09:00 a 18:00 horas.

Adicionalmente, si el Banco decidiera contratar el Servicio de Gestión Centralizado, la aplicación de Multas estará relacionado con el siguiente incumplimiento por parte de la Empresa:

SLA	Objetivo	Criterio Excluyente *	Multa
Atraso en soporte Servicio de Gestión Centralizado	3 horas en reposición del servicio	<90%	3 UF por cada hora adicional, en horario hábil.

**Nota:**

- Los tiempos correspondientes a las multas, comenzarán a contabilizarse desde la notificación formal del evento por parte del Banco a la Empresa, de lo cual se dejará constancia escrita, ya sea por correo electrónico o carta. Se entenderá por horario hábil, de lunes a viernes no festivos, desde las 09:00 a las 18:00 horas.

#### 4.13 Puesta en Marcha

Este punto corresponde al Plan que debe presentar la Empresa para el proceso de puesta en marcha del servicio. La Empresa debe considerar al menos los siguientes aspectos en la elaboración de este Plan:

N°	Requerimientos
I.	Planificación

La Empresa deberá presentar un Plan de Puesta en Marcha del Servicio, que indique claramente todas las actividades previas y requerimientos que se deberán cumplir para



		habilitar el servicio, minimizando el impacto en la continuidad operativa y del usuario final. Dicho Plan, debe ser validado y aprobado por el Banco.
II.	Recursos	La Empresa deberá habilitar todos los recursos necesarios para que el Plan de Puesta en Marcha pueda ejecutarse de manera expedita, a fin de asegurar que el Servicio se encuentre disponible en la fecha requerida por el Banco.
III.	Interlocutor Válido	El Banco designará como contraparte técnica a un Interlocutor Válido y Encargado Técnico, que facilitará la ejecución de las actividades correspondientes al Banco, así como también la Empresa deberá designar un Supervisor que tendrá por misión entre otras actividades, asegurar un proceso de puesta en marcha exitoso y sin contratiempos.
IV.	Inicio implementación	El plan de implementación de la puesta en marcha deberá comenzar como máximo, 21 días corridos antes de la fecha de inicio del Servicio, sin embargo, las partes de mutuo acuerdo podrán establecer una fecha de inicio de este Plan, previa a la indicada.
V.	Instalación desatendida de Drivers	La Empresa debe considerar que el Banco realizará la instalación de los drivers en los computadores usuarios de forma desatendida y remota a través de Microsoft SCCM o Intune. Para esto la Empresa deberá proveer de los archivos de instalación, las instrucciones para la instalación desatendida de éstos y proveer de un Técnico con conocimiento en el uso de los mismos para verificar el correcto funcionamiento en un 5% del parque de equipos Banco y dar soporte en caso de que se requiriese.
VI.	Capacitación	La Empresa deberá incluir en su propuesta, un Plan de Capacitación para instruir al personal técnico y operativo del Banco, en el uso de las máquinas, señalando como mínimo las horas de duración y los tópicos de dicha capacitación. Dicho Plan será acordado y definido en conjunto con el Banco. Dicho plan no podrá ser inferior a 20 horas.



VII.	Operadores	El Banco proporcionará a la Empresa la nómina del personal que requerirá utilizar las máquinas, el que deberá ser capacitado por la Empresa en las dependencias del Banco.
VIII.	Aceptación del Servicio	El inicio del Servicio se dará por finalizado luego de que las partes suscriban un Acta de Recepción Conforme una vez concluidas a satisfacción del Banco, las pruebas de funcionamiento del parque de impresoras, multifuncionales y servicios asociados, instalados por la Empresa.
IX.	Instalación	La Empresa será la responsable de costear los fletes, trasladar, instalar, dejar operativas y retirar en caso de falla, las máquinas objeto de este Contrato, por su cuenta y cargo y sin costo adicional para el Banco, considerando la coordinación previa requerida para los accesos a las instalaciones del Banco.

#### 4.14 Capacitación

##### a) Capacitación de Usuarios Generales

La Empresa deberá considerar en su propuesta, realizar un Plan de Capacitación dirigido a los usuarios finales en el uso correcto del equipo y de todas sus funcionalidades (introducción de clave, cambio de papel, digitalización de documentos, impresión, fotocopiado, etc.).

##### b) Capacitación de Personal Soporte Técnico

###### b.1) Capacitación General

La Empresa debe considerar también, efectuar una actividad de capacitación al personal de Soporte Técnico del Departamento de Planificación y Gestión Tecnológica, respecto de la correcta instalación de insumos, tóner, y otros que correspondan a la solución de problemas simples, tales como:

- Atasco de Papel.
- Identificación de errores comunes de impresión o comunicaciones.
- Instalación y actualización de drives y firmware, si corresponde.
- Programación de funciones propias de los equipos de impresión, la que debe contemplar: incorporación, eliminación, y modificación de nuevos códigos de acceso, uso de los servicios web de configuración en las máquinas que posean la





opción, y todas las variantes de configuración pertinentes para el óptimo desempeño de las máquinas.

#### b.2) Reportes

La Empresa debe también considerar en su propuesta capacitar al personal de soporte del Banco en la instalación, administración, mantención y generación de reportes del software de control del sistema de impresión.

#### 4.15 Servicio de Gestión Centralizado

De forma complementaria a los requerimientos anteriormente expuestos el Servicio de Gestión Centralizado (en equipos multifuncionales) debe considerarse como una alternativa de servicio complementaria y opcional que el Banco podría solicitar a la Empresa y cuyas características se detallan a continuación:

N°	Requerimientos	
I.	Requerimiento opcional	El Banco requiere disponer de la opción de habilitar una Aplicación o Servicio de Impresión Centralizado (cola impresión) en el servicio, en virtud de querer evaluar su implementación.
II.	Funcionalidad	<p>La aplicación debe permitir controlar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de usuarios y grupos de usuarios.</li> <li>- Administración y aplicación de políticas de usuario:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Definición y control de impresión segura.</li> <li>o Cambio de código de seguridad por parte del usuario.</li> <li>o Habilitación de servicios disponibles por el usuario o grupos de usuarios.</li> <li>o Definición de configuración estándar de servicios.</li> </ul> </li> </ul>
III.	Implementación	La decisión de implementar esta Opción se tomará dentro del primer año de vigencia del Contrato, pudiendo ser incluso, al inicio (dependiendo de las condiciones ofertadas por la Empresa) lo cual debe



		considerar un plan de implementación, si fuese el caso.
IV.	Consideraciones	El Banco solicitará que el servicio se habilite en los Datacenter del Banco o en un ambiente seguro validado por éste.
V.	Plataforma de instalación	El Banco proveerá la plataforma tecnológica (servidores VMWARE u otro) con los mecanismos de monitoreo y respaldo correspondientes.
VI.	Licencias	La Empresa deberá proporcionar una herramienta de Software debidamente licenciada para la habilitación del Servicio de Gestión Centralizado.
VII.	Compatibilidad	El Software de Gestión Centralizado debe ser compatible con las impresoras multifuncionales provistas por la Empresa y con las exigencias descritas en las presentes Bases.
VIII.	Mantenimiento	La Empresa será responsable del mantenimiento y actualización del Software, asegurando que se encuentre en una versión vigente, con el adecuado nivel de soporte del fabricante; además debe ser seguro y no tener vulnerabilidades que arriesguen la operación del Banco.
IX.	Continuidad	Por efectos de continuidad del servicio de impresión, se debe considerar en esta implementación que el servicio de impresión no debe verse afectado por esta aplicación de Gestión Centralizada, es decir, que el Servicio debe poder mantener la impresión directa entre el computador y el equipo de impresión cualquiera sea el dispositivo.
X.	Mantenciones programadas	La Empresa debe considerar que el Banco realiza actividades de mantención programada en los servidores, al menos 2 veces al año. Conforme a lo anterior, la Empresa deberá proveer de un soporte técnico que permita verificar el buen

*SR*

		funcionamiento del software después de concluida esta actividad, asegurando la continuidad.
XI.	Documentación	La Empresa debe proporcionar al Banco la documentación con los planes de acción y planes de continuidad, para efectuar la reposición del servicio ante la eventual ocurrencia de fallas en el sistema.
XII.	Acceso plataforma	El Banco facilitará acceso a la plataforma para que la Empresa pueda realizar las labores de operación, administración y mantenimiento del Software de Gestión Centralizado.

## 5. Antecedentes a presentar en la Oferta Técnica

La oferta de la Empresa deberá contener la siguiente información:

- a) Presentación de un Plan de Puesta en Marcha y Carta Gantt que describa la cantidad de equipos que serán instalados por día, el plazo total requerido por la Empresa para completar las instalaciones y dejar el equipamiento instalado y con todos los usuarios conectados.
- b) Presentación de las Fichas Técnicas de cada uno de los equipos solicitados y descritos en las Tablas N°1 y N°2 respectivamente. Dichas Fichas deberán informar adicionalmente la procedencia del equipamiento, confirmar que se trata de equipos **nuevos y sin uso**, para lo cual se deberá adjuntar la guía de despacho, orden de compra o cualquier documento que permita acreditar esta condición.
- c) Presentación de un Certificado de la Marca, que acredite que los equipos ofertados por la Empresa, tienen una presencia igual o superior a 5 años en el mercado chileno.
- d) Presentación de un Certificado de la Marca, que acredite que la Empresa está capacitada y/o certificada para prestar los servicios de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y donde señale, además, que la Empresa es un canal certificado para comercializar, instalar y otorgar soporte técnico al equipamiento ofertado.
- e) Presentación de Certificado que acredite que desecha los residuos contaminantes para el medio ambiente, a través de una empresa recicladora o similar, según lo establecido



en la Ley Vigente (Ley 19.300, modificada por la ley 20.417 al año 2010).

- f) Presentación de un Plan de Capacitación dirigido al personal técnico y al personal del Banco, indicando la duración y los tópicos a tratar. Su duración no deberá ser inferior a 20 horas.
- g) Presentación de la propuesta de Servicio de Gestión Centralizado del equipamiento multifuncional, servicio opcional que el Banco podría activar durante la vigencia del Contrato, considerando para estos efectos, las características del servicio que se detallan en el Anexo A, numeral 4.15.
- h) Presentación de los antecedentes de la Empresa, que acrediten una antigüedad en el mercado igual o superior a 5 años, prestando servicios similares en Chile. Cabe señalar que, si una empresa proviene de la fusión o absorción por parte de otra, para el cálculo de la antigüedad se considerará la cantidad de años con que cuente la empresa que fue la iniciadora legal del negocio y que posteriormente fue absorbida o fusionada con otra. Para efectos de verificar el cumplimiento de este requisito, el Banco revisará la fecha de Iniciación de Actividades en el sitio del SII. Dicho plazo debe estar cumplido a la fecha de presentación de las ofertas.
- i) Presentación de documentos que acrediten que la Empresa cuenta con experiencia en la prestación de servicios de características similares al requerido por el Banco. Para confirmar esto, se solicita la presentación de una nómina de al menos 5 contratos vigentes con una cantidad igual o superior a 40 máquinas multifuncionales cada uno. El Banco se reserva el derecho de verificar lo solicitado a los contactos señalados por la Empresa.



## ANEXO B

N° [ ]

### **MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR SERVICIO CORPORATIVO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN, COPIADO, MANTENCIÓN Y REPOSICIÓN DE INSUMOS**

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 Corporativo de de Impresión, Digitalización, Copiado, Mantenición y Reposición de Insumos, 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° 90005830 de fecha [ ] de [ ] de 2023, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [ ] de [ ] de 2023 y aceptada por el Banco mediante carta N° [ ] de fecha [ ] de [ ] de 2023; 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 un año, a contar del 30 de enero de 2024.

Al término de este período, se renovará automáticamente por otro período de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones, a menos que una de las partes comunique a la otra su intención de no renovarlo, aviso que debe ser enviado por escrito con a lo menos 60 días corridos de anticipación a la fecha de término del período de vigencia inicial, o de su prórroga, según corresponda.



### **TERCERO : Especificaciones Técnicas del Servicio**

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

### **CUARTO : Precio del Servicio**

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

*[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]*

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

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

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

Los precios expresados en Unidades de Fomento se pagarán en el equivalente en pesos, de acuerdo al valor vigente de la Unidad de Fomento a la fecha de emisión de la factura correspondiente.

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

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

El Banco efectuará el pago en sus oficinas ubicadas en la ciudad de Santiago. Sin embargo, se reserva el derecho de efectuarlo a través de una empresa bancaria con la cual haya celebrado algún convenio de pago a sus proveedores, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente o vale vista, según sea la forma de pago que elija la Empresa. Para tal efecto, el Banco comunicará a la Empresa la entidad bancaria a través de la cual efectuará los pagos, debiendo la Empresa indicar, dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles bancarios, contados



desde la fecha de dicha comunicación, la modalidad en la cual desea recibir el pago. Si así no lo 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 Jefe de Grupo Mesa de Servicios del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará mensualmente, una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato. Este requisito será necesario para proceder al o los pagos en los términos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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





## **OCTAVO : Multas**

En caso de incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el presente Contrato, el Banco podrá aplicar las multas que se señalan en el numeral 4.12 del Anexo N°1.

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, alternativamente, emitirá la nota de cobro correspondiente.

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 10 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 10 días hábiles bancarios para determinar si los descargos de la Empresa tienen mérito suficiente para dejar sin efecto la aplicación de la multa. Finalizado dicho plazo, el Banco comunicará a la Empresa su determinación final y procederá a ratificar la aplicación de la multa o a dejarla sin efecto, en cuyo caso devolverá todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, en caso de haberla cobrado, o dejará sin efecto la emisión de la nota de cobro, según corresponda.

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

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

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

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de UF [\_\_\_\_], monto equivalente al 10 % del valor anual del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30



días corridos a la fecha de término de la vigencia anual 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 las Garantías señaladas, 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 excede los \$20.000.000, la Empresa deberá otorgar solo el tipo de garantía indicado en el literal a).

#### **DÉCIMO : Personal**

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

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

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

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 Encargado Técnico del Banco una copia del mismo.

**UNDÉCIMO : Encargados Técnicos**

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Tecnología, 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.

**DUODÉCIMO: 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.

### **DÉCIMOTERCERO: Confidencialidad**

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

Asimismo, las Partes se obligan 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.

Las Partes asumen 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 las Partes se obligan 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.

Cada Parte, en caso de entregar a la Empresa “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, deberá informar de tal situación al Encargado Técnico de la otra Parte, debiendo la Parte que entrega la información catalogarla adecuadamente a fin de ser claramente identificable.

Cada Parte se reserva el derecho de solicitar a la otra Parte la destrucción de la documentación que tenga el carácter de “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, lo que deberá ser certificado por un apoderado 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 Parte 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 Parte deba divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente. En este caso, la Parte deberá informar dicha



circunstancia a la otra Parte dentro del plazo de 24 horas siguiente a la notificación por la autoridad requirente, de modo que la Parte afectada 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.

#### **DÉCIMO CUARTO: 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.

#### **DÉCIMO QUINTO: 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.



#### **DÉCIMOSEXTO: 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 y/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.

#### **DÉCIMOSÉPTIMO: 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.

#### **DÉCIMOCTAVO: 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.

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

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

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

#### **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.

#### **VIGÉSIMOPRIMERO: 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.

#### **VIGÉSIMOSEGUNDO: Responsabilidad de las Partes**

Las Partes deberán ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en el cumplimiento de sus obligaciones que derivan del presente Contrato, debiendo responder hasta por la culpa





leve. Las Partes responderán de los daños y/o perjuicios directos que causen, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1558 del Código Civil.

Especialmente, la Empresa deberá:

- a) Responder al Banco por cualquier clase de errores en la ejecución del Contrato.
- b) 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 e indemnizar por los daños y/o perjuicios directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Responder al Banco 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) Responder al Banco por los daños y/o perjuicios directos causados, aunque éstos sean detectados 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) 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.
- f) 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

Con todo, las Partes acuerdan limitar el monto de los perjuicios indemnizables al valor que el Contrato tenga al momento de producirse el incumplimiento.

### **VIGÉSIMOTERCERO: 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.

#### **VIGÉSIMOCUARTO: 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.

#### **VIGÉSIMOQUINTO: 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.

#### **VIGÉSIMOSEXTO: 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.



### **VIGÉSIMOSÉPTIMO: 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.

### **VIGÉSIMOCTAVO: 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.

### **VIGÉSIMONOVENO: 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: 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.

### **TRIGÉSIMOPRIMERO: 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.

### **TRIGÉSIMOSEGUNDO: 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.

### **TRIGÉSIMOTERCERO: Copias**

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

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

[ ]  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA



**ANEXO N°1  
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

[  
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y  
PLANIFICACIÓN  
BANCO CENTRAL DE CHILE

[  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA

