

Solicitud de Cotización en Línea N° 90006587

Objeto: Programa de Adopción de formas de trabajo moderno apoyadas en servicios y/o herramientas Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes

Fecha: 10 de abril de 2024

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

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

Los Proveedores interesados en participar en este proceso de Cotización, comunicarán su interés aceptando el “Acuerdo de Participación” establecido en el Portal como prerrequisito de participación, dentro del plazo indicado para estos efectos en el Calendario de Actividades. Aquellos Proveedores que no cuenten con una cuenta de acceso al Portal, deberán solicitar su creación al Encargado del Proceso de Compras Sr. Domenico Pellizzari al correo electrónico dpellizzari@bcentral.cl con copia a cotizaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este Proceso, y en el texto de la comunicación la 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 Servicios objeto de este proceso de Cotización se mencionarán indistintamente como “el Servicio” o “los Servicios”; las empresas invitadas a participar se mencionarán indistintamente como el “Proveedor”, el “Oferente” o la “Empresa”; el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.
- 1.3. 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 **5** días hábiles bancarios siguientes y se harán extensivas a todos los participantes que manifestaron interés en participar de este Proceso.
- 1.4. Las Ofertas Técnica y Económica deberán ser ingresadas en el Portal, hasta las **14:00** horas de la fecha señalada para tal efecto en el Calendario de Actividades. Para estos efectos, el Proveedor deberá iniciar el proceso de ingreso de la oferta con la debida antelación para completar lo requerido en el plazo señalado.

Los Proveedores deberán utilizar en sus ofertas formatos estándar de documentos (.doc; .pdf; .xls; .jpg) y considerar que el tamaño individual de los documentos a subir en el Portal no debe ser superior a 20Mb.

- 1.5. El Proveedor deberá presentar una Oferta Técnica que incluya una descripción detallada de su propuesta, de tal forma que permita al Banco entender cómo el Proveedor cumplirá con todos los requerimientos señalados en las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo A de esta Solicitud de Cotización.
- 1.6. Los precios y plazos ofertados deberán considerar todas y cada una de las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo A.
- 1.7. Adicionalmente, deberá incluir en su Oferta los siguientes antecedentes:
 - a) Las Declaraciones que se señalan a continuación, debidamente firmadas por el representante de la Empresa, utilizando para estos efectos, los Formularios que se adjuntan en la Sección “Contenido” del Portal:



- i. Presentación de la Oferta Económica
- ii. Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo, Legal y Plazo Máximo de Entrega
- iii. Antecedentes de la Empresa y su Estructura Vigente de Sociedad
- iv. Declaración de Conflicto de Intereses
- v. Declaración de No Registrar Saldos Insolutos de Remuneraciones ni Cotizaciones de Seguridad Social.
- vi. Declaración de Confidencialidad
- vii. Declaración de no Estar condenado a la Prohibición de Celebrar Actos y Contratos con el Estado (solo personas jurídicas).

b) Los siguientes antecedentes legales:

- i. Fotocopia simple del RUT del Proveedor y de su(s) Representante(s) legales que suscribirían las Declaraciones y el Contrato.
- ii. Certificado de vigencia de la sociedad, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- iii. Certificado de vigencia de la representación legal, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- iv. Escritura Pública en la cual constan los poderes de representación del Representante Legal del Proveedor para la suscripción del Contrato.

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

1.9. El Proveedor será responsable del estudio de los antecedentes, de las especificaciones técnicas, de los requerimientos y de la valorización de cada uno de los componentes que conforman su oferta. Asimismo, la participación de un Proveedor en este Proceso de Cotización implica la aceptación pura y simple de la presente Solicitud de Cotización y de sus Anexos y del “Acuerdo de Participación” que ha sido aceptado por el representante del Proveedor como requisito preliminar al momento de acceder a los antecedentes de este Proceso a través del Portal.

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

En caso que un tercero solicite información proporcionada por un Proveedor al Banco vinculada con este Proceso de Cotización y que no haya sido divulgada por el Banco, este



último notificará a la Empresa tal requerimiento en los términos y para los efectos de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 20.285, siempre que se refiera a antecedentes que puedan afectar derechos del Oferente.

Finalmente, se deja constancia que el Banco 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.

Para ser considerado como Técnicamente Elegible, los proveedores deberán cumplir con todos los requisitos que se indican en la siguiente Tabla:

A	Evaluación de la Empresa	CUMPLE (Sí / No)
A.1	Proveedor acredita evidencia comprobable de experiencia de la Empresa de 3 a 5 años en el mercado ejecutando y abordando temas de Adopción de nuevas tecnologías.	
A.2	Proveedor acredita evidencia comprobable de al menos 3 servicios similares al solicitado, que ha realizado a <u>empresas del sector nacional o internacional</u> , en los últimos 3 años.	

SP

A.3	Proveedor acredita su calidad de Partner autorizado Microsoft para distribuir sus Servicios.	
B	Evaluación del Equipo de Proyecto que ejecutará el servicio requerido.	CUMPLE (Sí / No)
B.1	Proveedor acredita evidencia comprobable del Jefe de Proyecto participando en 3 servicios similares al solicitado, que ha realizado <u>a empresas del sector nacional o internacional</u> , en los últimos 3 años	
B.2	Proveedor acredita evidencia comprobable del Consultor Especialista participando en 3 servicios similares al solicitado, que ha realizado <u>a empresas del sector nacional o internacional</u> , en los últimos 3 años	
B.3	Proveedor acredita evidencia comprobable de Orador(es) que dictarán los seminarios, las Charlas tipo gamificación a Grupos específicos, sobre las distintas temáticas de Innovación Tecnológica. Participación en 3 charlas	
C	Evaluación de la propuesta técnica presentada para realizar el servicio	CUMPLE (Sí / No)
C.1	La estructura de “El Programa” relacionado a sus fases, secuencia óptima de actividades, coherencia y alineación a los objetivos de este, presenta lo solicitado	
C.2	Los entregables propuestos para el servicio a nivel estratégico y operacional (Ej: informes, métricas, u otros) corresponden a lo solicitado	

El Encargado del Proceso de Compras recibirá del Encargado Técnico su evaluación técnica. De esta evaluación se obtendrán las Ofertas consideradas como “Técnicamente Elegibles”.

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

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

SPR

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

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

- 2.5 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.

Si en la evaluación de las ofertas económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores respecto de su Precio Total, se seleccionará la oferta que haya cuenta con más años de experiencia en el desarrollo de servicios apoyados en herramientas Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft . En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta que cuenta con más años de experiencia en el mercado.

SR

- 2.6 El Banco podrá declarar desierto el Proceso de Cotización, esto último cuando no se presenten ofertas elegibles o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, con sujeción a lo previsto en esta Solicitud, sin derecho de los Oferentes a entablar acción o reclamo por indemnizaciones, retribuciones o compensaciones de ninguna especie.
- 2.7 El Banco dará aviso del resultado del Proceso de Cotización mediante la mensajería del Portal y su publicación en el Sitio Web del Banco.
- 2.8 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 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 Servicios se pagará en los términos indicados en el Modelo de Contrato que se adjunta a esta Solicitud de Cotización, previa recepción conforme de la totalidad de ellos por parte del Banco.

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**



ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

Este Anexo tiene como propósito presentar las especificaciones técnicas necesarias para los posibles Oferentes que deseen proveer sus servicios al Banco.

El Banco requiere fortalecer la cultura digital facilitando la adopción y el aprendizaje de tecnologías modernas, con el objetivo de otorgar conocimientos de manera permanente a la organización, mediante distintas acciones digitales.

La finalidad de estas especificaciones es establecer los lineamientos para la creación y ejecución de un “Programa de adopción de formas de trabajo moderno apoyadas en servicios y/o herramientas de Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes”, en adelante “El Programa”; el cual bajo un modelo de campañas basado en la metodología “ADKAR”, permita fortalecer la cultura digital, involucrando activamente a los empleados en el proceso de aprendizaje y adopción tecnológica, haciendo uso de técnicas interactivas y dinámicas para maximizar la efectividad y el compromiso.

2. ANTECEDENTES

El Banco cuenta con una Planificación Estratégica que incluye distintos ámbitos relativos al quehacer del Banco. Desde el Departamento de Experiencia Usuaría e Innovación, lideramos un foco de trabajo que tiene entre sus objetivos el fomentar la innovación como facilitador de la eficiencia organizacional, atendiendo a escenarios futuros y nuevos desafíos.

La incorporación del modelo de trabajo híbrido ha impactado significativamente los procesos laborales. Para dar soporte a esta nueva dinámica, se han implementado servicios TI, con el fin de potenciar la innovación como facilitadora de la eficiencia organizativa. Por lo tanto, se hace imperativo respaldar a los empleados en la adopción de nuevas formas de trabajo, apoyadas en servicios y/o herramientas de Microsoft y en la adquisición de métodos colaborativos que contribuyan al mejoramiento de los procesos en las distintas áreas del Banco. Esto implica aumentar la visibilidad de las iniciativas de innovación TI lideradas por el Departamento, potenciando su uso y difusión mediante acciones digitales como seminarios, cápsulas informativas, videos, entre otros.

3. CONDICIONES PRELIMINARES

Con el propósito de garantizar la flexibilidad del servicio, se exige que el mismo permita al Banco modificar o replanificar las actividades según las necesidades detectadas a través del seguimiento de métricas estratégicas y operativas. Estas adaptaciones podrán abarcar cambios en las temáticas



de las actividades de adopción, la reafirmación de aspectos débiles y ajustes en la estrategia del servicio para lograr los objetivos planteados.

El Banco se compromete a facilitar oportunamente toda la información y los recursos tecnológicos necesarios para la correcta ejecución del Servicio.

Todo material gráfico y/o textual utilizado en este servicio será propiedad exclusiva del Banco Central de Chile, el proveedor no tendrá derecho a utilizar, reproducir ni compartir este material sin el consentimiento previo por escrito del Banco.

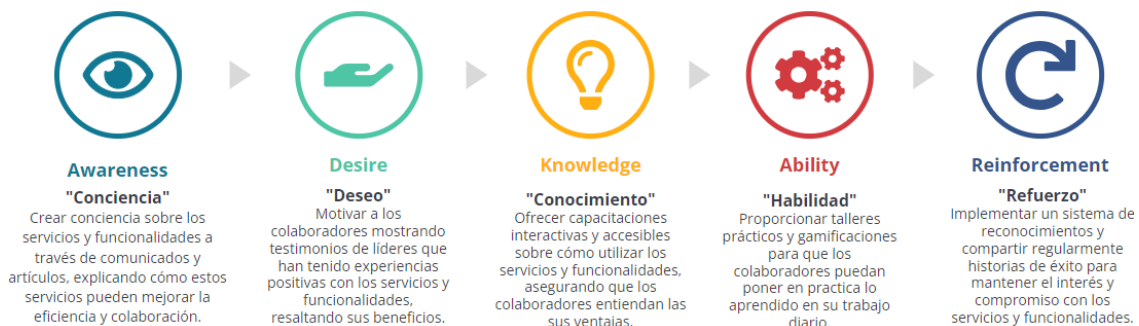
4. DESCRIPCIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

El alcance del servicio se centra en la concepción y ejecución de “El Programa” durante un período de 1 año (12 meses desde la adquisición del servicio), con posibilidad de renovación por hasta dos años adicionales. Este programa estará destinado a todos los empleados del Banco (aproximadamente 800 personas), abordando tanto temáticas generales como específicas, dirigidas a grupos objetivos. El objetivo es que los empleados adquieran conocimientos sobre las nuevas tecnologías de información y servicios proporcionados por el departamento, en el ámbito de nuevas formas de trabajo con Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes, comprendiendo su potencial para optimizar los procesos, aprendiendo a usarlos y adoptándolos.

4.1. Requerimientos Funcionales con los que deberá cumplir el Servicio:

- El servicio deberá definir los requerimientos iniciales y establecer la planificación de actividades, especificando las fases del servicio y conformando equipos de trabajo, bajo la metodología ADKAR, esto implica diseñar campañas que guíen al personal a través de la conciencia, el deseo, el conocimiento, la habilidad y el refuerzo necesarios para integrar eficazmente servicios y/o herramientas de tecnológicas Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes. A continuación, se resumen las etapas de la metodología requerida:

ADKAR



- El proveedor contratado para llevar a cabo “El Programa” deberá asegurar la entrega

SR

oportuna de diversos tipos de entregables a lo largo de la ejecución de “El Programa”. Estos entregables tienen como objetivo documentar y demostrar el progreso, los resultados y el cumplimiento de los objetivos de “El Programa”.

- Antes de elaborar “El Programa”, se realizará un análisis del contexto organizacional de Banco Central de Chile. Esto incluye la identificación del público objetivo, la revisión de elementos relacionados con los servicios y/o herramientas tecnológicas Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes, la evaluación de actividades previas de adopción, y la identificación de canales de comunicación interna para apoyar la difusión de “El Programa”.
- Después de analizar el contexto, se llevará a cabo un diagnóstico inicial para evaluar el nivel actual de adopción de los servicios y/o herramientas de tecnológicas Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes entre los colaboradores. Este diagnóstico será fundamental para ajustar el Programa, diseñar métricas estratégicas y operacionales, y supervisar el avance “El Programa” durante su ejecución.
- El proveedor deberá documentar cada etapa de “El Programa”, estableciendo objetivos claros para cada actividad, identificando a los grupos de empleados destinatarios y definiendo las temáticas correspondientes.
- Tras la realización de cada actividad de “El Programa”, el proveedor deberá entregar un informe detallado en un plazo máximo de tres días hábiles. Este informe debe abarcar el alcance, los resultados y las métricas operacionales correspondientes a la actividad en cuestión.
- Las métricas serán definidas en conjunto con el Banco y dependerán de diversos factores, como la cantidad de participantes, los resultados en función de los objetivos de la actividad, entre otros.

4.2. Requerimientos no funcionales con los que deberá cumplir el Servicio:

- El servicio debe ser capaz de ajustar la cantidad de participantes, asegurando que la calidad de las actividades no se vea afectada. Las plataformas utilizadas para seminarios, charlas tipo gamificación y actividades en línea deben ser las autorizadas por Banco Central de Chile (Microsoft Teams).
- Se debe garantizar que los datos y la información confidencial de la organización y los participantes estén protegidos contra acceso no autorizado.
- La propuesta de “El Programa” deberá ser flexible y adaptable, permitiendo cambios en función de los resultados obtenidos y de los objetivos que se persiguen.

SR

5. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

Se establecen los siguientes requerimientos generales que el proveedor contratado deberá cumplir a lo largo de la duración del contrato:

Jefe de Proyecto:

El proveedor designará un Jefe de Proyecto que será el responsable de liderar el Programa y actuará como interlocutor válido para responder a todas las consultas y comunicaciones emitidas por las contrapartes del Banco, que serán designados por el Jefe de Departamento de Experiencia Usuaría e Innovación Tecnológica. Esta comunicación puede ser a través de correo electrónico, reuniones presenciales, videoconferencias o llamadas telefónicas. El Jefe de Proyecto tendrá un rol clave para asegurar el normal funcionamiento del Programa y para mantener una comunicación efectiva que permita resolver cualquier inquietud que pueda surgir durante la ejecución del Servicio, así como liderar las acciones correspondientes para asegurar el que el mismo se ejecute de acuerdo con lo definido.

Consultor Especialista:

El Consultor Especialista designado por el proveedor trabajará en colaboración con el Jefe de Proyecto. Este Consultor será responsable de aportar conocimientos técnicos y expertos en las áreas pertinentes del programa. Además, deberá estar disponible para responder a consultas y comunicarse con los interlocutores válidos del Banco, quienes serán designados por el Jefe de Departamento de Experiencia Usuaría e Innovación Tecnológica. La comunicación podrá llevarse a cabo mediante correo electrónico, reuniones presenciales, videoconferencias o llamadas telefónicas. El Consultor Especialista desempeñará un rol fundamental en la ejecución exitosa del programa, brindando experiencia técnica y asesoramiento especializado en estrecha colaboración con el Jefe de Proyecto.

Oradores:

Los Oradores seleccionados por el proveedor deberán contar con experiencia comprobable en la presentación de seminarios y charlas tipo gamificación como las especificadas en el programa. Deben contar con experiencia y conocimiento de los servicios y tecnologías Microsoft y demostrar dominio de los temas que presentarán durante los seminarios, junto a excelentes habilidades de comunicación y adaptabilidad a diferentes audiencias. Los Oradores participarán en la evaluación de las charlas que imparten y desempeñarán un papel esencial en la entrega efectiva y atractiva del contenido del programa, contribuyendo a la adopción exitosa de nuevas tecnologías y prácticas de trabajo moderno por parte de los participantes.

Flexibilidad en la Entrega de Reportes e Informes:

El proveedor debe brindar flexibilidad en la entrega de reportes, informes y/o presentaciones. El



Banco podrá solicitar cambios en cuanto a la forma y el tiempo de entrega de estos documentos, siempre y cuando estén relacionados con las materias abordadas en el programa. Esta flexibilidad permitirá adaptar la presentación de información a las necesidades específicas del Banco y garantizar una comprensión clara y efectiva de los resultados y avances de “El Programa”.

Confidencialidad de la Información:

Sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula del Contrato “Confidencialidad”, se hace presente que toda la información entregada por el Banco al proveedor para desarrollar e implementar el Servicio debe ser tratada de manera confidencial. Esta información no debe ser divulgada con fines distintos a los establecidos en el contexto de “El Programa” y debe ser eliminada de manera inmediata al término del Servicio. El proveedor debe proporcionar evidencia de la eliminación de dicha información.

Sustitución de Profesionales Asignados:

En caso de que alguno de los profesionales asignados a la ejecución del Servicio no pueda continuar por razones atribuibles a la empresa proveedora o a solicitud del Banco, la empresa proveedora deberá reemplazar al profesional por otro que cumpla con el perfil y experiencia solicitados por el Banco. Esto asegurará la continuidad y calidad del Servicio a lo largo de su ejecución.

Cumplimiento Técnico:

Para asegurar el cumplimiento técnico del servicio esperado por Banco Central de Chile, el proveedor deberá presentar evidencia de su capacidad y experiencia en tres aspectos clave, definidos en la “Evaluación Técnica”: A: Evaluación de la Empresa, B: Evaluación del Equipo de Proyecto que ejecutará el servicio requerido, y C: Evaluación de la Propuesta Técnica. proveedores deberán cumplir con todos los requisitos que se indican.

La Evaluación de la Empresa se basa en la experiencia de la empresa en la adopción de nuevas tecnologías, la cantidad de servicios similares realizados en los últimos 3 años y la acreditación como Partner autorizado Microsoft. La Evaluación del Equipo de Proyecto incluye la experiencia del Jefe de Proyecto, el Consultor Especialista y los Oradores en servicios similares. Finalmente, la Evaluación de la Propuesta Técnica se centra en la estructura del programa, la calidad de las temáticas propuestas y los entregables estratégicos y operacionales. El proveedor debe demostrar un alto nivel de cumplimiento técnico en estos aspectos para ser considerado adecuado para el Servicio requerido por el Banco.



6. TIPO Y CANTIDAD DE ACTIVIDADES QUE DEBE CONTEMPLAR EL PROGRAMA A IMPLEMENTAR.

Se requiere que "El Programa" incluya la implementación y difusión de 3 campañas de Adopción a lo largo de su duración. Estas campañas deben estar diseñadas para promover la adopción de nuevas tecnologías y prácticas de trabajo moderno, utilizando herramientas y soluciones de Microsoft 365, Power Platform, y otras tecnologías emergentes. A continuación, se detallan las actividades que deben formar parte de las campañas, así como sus descripciones:

Actividad	Descripción
Difusión interna	<u>Objetivo:</u> Desarrollar contenidos educativos y normativos a funcionarios del Banco con contenido relacionado a servicios y/o herramientas de Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes previamente acordados, que potencie el trabajo moderno, y apoye la efectividad de la campaña; los que se difundirán utilizando los distintos canales de comunicación interno con los que el Banco cuenta.
Seminarios	<u>Objetivo:</u> Realizar Seminarios (videoconferencia) sobre temáticas de algún servicio y/o herramienta de Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes definida en conjunto con el Banco, que potencie el trabajo moderno y apoye la efectividad de la campaña.
Cápsula video	<u>Objetivo:</u> Facilitar la creación de un video, desarrollando el guión y el diseño de contenido enfocado en la temática de algún servicio y/o herramienta de Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes definida en conjunto con el Banco, que permita al proveedor de servicios audiovisuales del Banco entregar un video que potencie el trabajo moderno y apoye la efectividad de la campaña.

SP

Charlas tipo Gamificación	<u>Objetivo:</u> Charlas remotas de corta duración (20 min aprox.), en donde se desarrolla y presenta una temática de algún servicio y/o herramienta de Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes que potencie el trabajo moderno y apoye la efectividad de la campaña, a través de juegos de conocimiento con los participantes. Implementado mediante plataformas gratuitas de votación y participación (ejemplo: Mentimeter, Kahoot!, Socrative, Formative, etc.), con el objetivo de que los funcionarios puedan obtener puntuaciones y que puedan ser reconocidos conforme a lo acordado con el Banco.
---------------------------	--

Estas actividades abarcan una amplia variedad de enfoques para apoyar el éxito de la campaña y facilitar la adopción de formas de trabajo moderno basado en servicios y/o herramientas de Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes en el Banco.

7. INDICACIONES PARA CADA ACTIVIDAD:

A continuación, se detallan las indicaciones específicas para cada una de las actividades incluidas en “El Programa”:

Difusión Interna

- Canales: Los canales de difusión, internos, deben ser acordados con el Banco (Ej: E-mail, Intranet, APP Banco, noticias, etc.).
- Imagen: gráfica con diseño previamente acordados con el Banco con la temática de algún servicio y/o herramienta de Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes que potencie el trabajo moderno y apoye la efectividad de la campaña. (Ej: consejos, tips, memes, etc.). Esta iconografía debe ser parte integral del material a difundir durante el desarrollo “El Programa”.
- Formato: Los formatos se separan según canal de acuerdo con lo siguiente:
 - E-mail: 1000 pixel de ancho, largo depende de contenido (a convenir con Banco).
 - Intranet (slider y cajas): 3840x720 px y 620x400 px.
 - Pantallas: 1920x1080 px.
 - Newsletter: 401x324 px.
 - Aplicación Smartphone: 620x400 px.
- Alcance: Toda la organización.
- Las difusiones deben entregarse al Banco en formato editable y pasan a ser propiedad del

SR

Banco.

Seminarios

- Temáticas: Referente a Potenciar el Trabajo Moderno y apoyar la efectividad de la campaña, con temática acordada previamente con el Banco. (Ej: Viva, Power Platform, Teams, etc.).
- Orador: debe tener experiencia comprobada en este tipo de actividad. Demostrar dominio sobre temas específicos a exponer, contar con certificaciones, y experiencia como orador.
- Duración: 45 min-1 hora
- Medio: Este Seminario se realizará por Teams u otro medio dispuesto por el Banco.
- Contenido: El contenido y forma de presentación, de cada seminario, debe ser previamente validado y aprobado por parte del Interlocutor válido del Banco.
- Material: La presentación final debe entregarse al Banco en formato editable y pasa a ser propiedad del Banco.
- Alcance: Toda la organización.

Cápsula Video

- Temáticas: Referente a Potenciar el Trabajo Moderno y apoyar la efectividad de la campaña, con temática acordada previamente con el Banco. (Ej: Viva, Power Platform, Teams, etc.).
- Formato: Se definirá dependiendo de la temática acordada previamente con el Banco.
- Material: Debe entregarse guión y diseño de contenido para la creación de un video que potencie el trabajo moderno y apoye la efectividad de la campaña. El Banco cuenta con un proveedor con quien se apoya en la creación de contenido audiovisual, por lo que este material (Guion y Diseño de Contenido) será utilizado para colaborar con ellos en el desarrollo del video, que resalte las capacidades y facilite la adopción de algún servicio y/o herramienta de Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes definida.
- Alcance: Toda la organización.

Charlas tipo Gamificación

- Temática: Deben ser en modalidad de una charla dinámica e interactiva, a través de actividad lúdica, que incentiven el aprendizaje y adopción de Servicios y/o herramientas de Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes que potencie el trabajo moderno y apoye la efectividad de la campaña.
- Duración: 20 min.
- Medición: Se debe registrar la participación y los resultados obtenidos por los participantes, a través de un informe con métricas respectivas.
- Plataforma: Se utilizará Teams u otra autorizada por el Banco. En complemento con aplicaciones como Mentimeter, ¡Kahoot!, Socrative, Formative, etc.



- Puntuación: Los resultados de la participación e interacción deben ser medidos y registrados en informe final.
- Alcance: Toda la organización.

8. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL PROGRAMA

La calidad del programa será evaluada a través de encuestas que se enviarán a los participantes, estas encuestas se utilizarán para recopilar comentarios y opiniones sobre diversos aspectos del programa, lo que permitirá ajustar y mejorar continuamente su efectividad. Las áreas clave que se evaluarán en las encuestas incluyen:

- **Nivel de Interés de los Participantes:** Se medirá el nivel de interés y compromiso de los participantes hacia el programa. Esta evaluación ayudará a determinar si el programa está logrando mantener la atención y el entusiasmo de los colaboradores.
- **Nivel de Calidad del Programa:** La calidad del programa se evaluará mediante la percepción de los participantes sobre la organización, la presentación y la efectividad de las actividades.
- **Grado de Valor del Programa para sus Labores:** Esta sección se centrará en medir el valor que los participantes perciben en relación con su trabajo.
- **Oportunidad de Mejora y Posible Recomendación:** Se buscarán sugerencias y comentarios para identificar áreas de mejora y posibles recomendaciones.

Se utilizarán métricas cuantitativas y cualitativas para evaluar la percepción de los participantes en base a los resultados obtenidos de sus respuestas, y estos resultados se utilizarán para identificar áreas de mejora y ajustar el programa según sea necesario.

Las encuestas serán programadas para ser aplicadas durante los meses 6, 9 y 12, contados desde el inicio acordado por las partes en la primera reunión de coordinación, una vez suscrito el Contrato.

Asimismo, deberán programarse reuniones con el equipo a cargo del programa para revisar los resultados de las encuestas y tomar medidas adecuadas para abordar las áreas de mejora identificadas. La calidad del programa se basará en gran medida en la retroalimentación y la satisfacción de los participantes.

En caso de que no se alcance el nivel de satisfacción esperado, el Proveedor estará en la obligación de implementar medidas correctivas para mejorar la satisfacción. Esta condición se mantendrá durante la duración del contrato y sus extensiones.



9. PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA

La planificación del programa incorpora el concepto de campañas bajo la metodología ADKAR, para promover la adopción de tecnologías emergentes y soluciones de Microsoft 365 y Power Platform dentro del Banco. A través de una serie de acciones digitales, se busca sensibilizar, educar y capacitar al personal, apoyando la gestión de cambio hacia un entorno de trabajo más moderno y eficiente. Además, se incluyen hitos de medición y evaluación para asegurarse de que el programa esté cumpliendo con los objetivos y de que se esté manteniendo un alto nivel de satisfacción.

- **Actividades Iniciales (Meses 1-3):**
 - **Kick Off:** Lanzamiento oficial del programa.
 - **Diagnóstico Organizacional:** Revisión del contexto y evaluación de la adopción actual de tecnologías.
 - **Definición de Público Objetivo:** Identificación de grupos clave dentro de la organización.
 - **Evaluación de Niveles de Adopción:** Uso de encuestas o herramientas analíticas para entender el uso actual de las tecnologías.
 - **Selección de Temáticas:** Basadas en necesidades y brechas identificadas para las primeras campañas.
- **Ejecución del Programa (Meses 3-12):**
 - **Lanzamiento de Campañas:** Inicio de difusión interna, seminarios, cápsulas de video y charlas gamificadas según la planificación establecida.
 - **Implementación y Seguimiento:** Realización de actividades planificadas, monitoreo continuo y ajuste basado en feedback inicial.
- **Hitos de Medición (Meses 6, 9, 12):**
 - **Encuestas de Satisfacción y Efectividad:** Evaluación de la percepción del programa y su impacto.
 - **Análisis y Ajustes:** Revisión de resultados para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios.
- **Revisión Final (Mes 12):**
 - **Evaluación de Resultados:** Comparación de los objetivos versus los resultados alcanzados.
 - **Informe Final:** Documentación de aprendizajes, éxitos, y áreas de mejora.

SR

- **Consideración de Extensiones:** Decisión sobre la continuación o expansión del programa basado en el éxito y el retorno sobre la inversión.

Tabla Gantt del Programa

Descripción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Kick Off	■											
Diagnóstico Organizacional	■	■										
Definición de Público Objetivo		■										
Evaluación de Niveles de Adopción		■	■									
Selección de Temáticas			■									
Lanzamiento de Campañas			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Hitos de Medición						■			■			■
Revisión Final												■

Esta planificación se realizará en colaboración continua con el Banco y se adaptará según sea necesario para asegurar que el programa cumpla con los objetivos establecidos y mantenga un alto nivel de satisfacción. Esta tabla Gantt se utilizará como una herramienta de seguimiento a lo largo de la ejecución del programa para garantizar que se cumplan los plazos y se alcancen los objetivos de manera efectiva.

SR

**ANEXO B
MODELO DE CONTRATO**

N° []

**CONTRATO
PROGRAMA DE ADOPCIÓN DE FORMAS DE TRABAJO MODERNO APOYADAS EN
SERVICIOS Y/O HERRAMIENTAS DE MICROSOFT 365, POWER PLATFORM Y
OTRAS TECNOLOGÍAS MICROSOFT/EMERGENTES**

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 un Programa de Adopción de formas de trabajo moderno apoyadas en servicios y/o herramientas de Microsoft 365, Power Platform y otras tecnologías Microsoft/emergentes, 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° 90006587 de fecha [] de [] de 20[], que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [] de [] de 20[] y aceptada por el Banco mediante carta N° [] de fecha [] de [] de 20[]; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

SEGUNDO : Vigencia del Contrato

El presente Contrato tendrá una vigencia de 12 meses desde la fecha de su suscripción.

Al término de este periodo, se renovará automáticamente por otro periodo de igual duración, con un máximo de 2 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 periodo de vigencia inicial, o de su prórroga, según corresponda.

SR

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]

Ítem	Descripción	Cantidad	Precio Unitario NETO (UF)	Impuesto Aplicable (UF)	Precio TOTAL (UF)
1	PROGRAMA DE ADOPCIÓN DE FORMAS DE TRABAJO MODERNO APOYADAS EN SERVICIOS Y HERRAMIENTAS DE MICROSOFT 365, POWER PLATFORM Y OTRAS TECNOLOGÍAS MICROSOFT/EMERGENTES	1			

Precio de Servicios Adicionales

El Banco, para todos los efectos, considerará los siguientes precios unitarios en el evento que requiera contratar estas actividades adicionales. Estos precios serán considerados para la vigencia total del Servicio.

Ítem	Descripción	Cantidad (unidad)	Precio Unitario NETO (UF)	Impuesto Aplicable (UF)	Precio TOTAL (UF)
1	Difusión interna	1			
2	Seminario	1			
3	Cápsula video	1			
4	Charlas tipo Gamificación	1			

El precio antes señalado comprende todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión,

SP

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 de acuerdo al plan de pagos que se detalla a continuación y contra su Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

- a) El 35 % del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco, del 35% de la ejecución del Programa.
- b) El 35 % del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco, del 70% de la ejecución del Programa.
- c) El 30 % del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco, del 100% de la ejecución del programa.

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

Para facturar el pago del Servicio, la Empresa deberá solicitar al 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, 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

SR

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 Departamento de Experiencia Usaria e Innovación Tecnológica del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará de acuerdo a la entrega de los hitos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio, 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 de 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.



0,5 % del monto del Contrato, por cada día de atraso en la entrega de los hitos indicados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

De producirse dicho evento, el Banco a su juicio exclusivo, imputará la multa aplicada al precio establecido para el Servicio, y se hará efectiva a la Empresa a través de la emisión de una nota de cobro, 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 10 % del precio total bruto del Contrato 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 \$ [], monto equivalente al [10] % del valor total del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en [30] días corridos a la fecha de término de la vigencia de la prestación del Servicio. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

La Empresa se obliga a prorrogar, renovar o reemplazar la Garantía, según sea el caso, en similares condiciones de monto y de plazo de vigencia, a solo requerimiento del Banco, en especial para los

SR

posteriores períodos de vigencia del presente Contrato y en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes cualquiera de las obligaciones que se caucionan. Esta prórroga, renovación o reemplazo deberá ser efectuada por la Empresa con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía en poder del Banco.

La mencionada Garantía caucionará, en especial, la cabal y oportuna prestación del Servicio en los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato.

El Banco podrá hacer efectiva la Garantía, sin perjuicio de las indemnizaciones a que tenga derecho, que deriven de perjuicios causados por el incumplimiento por parte de la Empresa, de cualquiera de las obligaciones del Contrato, en los términos establecidos en esta Cláusula.

En caso que el Banco determine hacer efectiva alguna de las Garantías señaladas en esta Cláusula y para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole dicha decisión con al menos 24 horas de anticipación a su cobro, en los términos que se indican en las cláusulas de Termino Anticipado del Contrato y de Multas, según corresponda.

Para los efectos de la Garantía señalada, la Empresa podrá otorgar uno de los siguientes tipos de garantía, siempre que se ajuste a lo señalado en el párrafo final de esta cláusula:

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

Si de 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 : 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.

DECIMOTERCERO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

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

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

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

DECIMOCUARTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

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

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



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

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

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

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

DECIMOSEXTO : Publicidad y uso del nombre del Banco

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

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

DECIMOSÉPTIMO : Conflicto de Intereses

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

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

Las partes entienden que existe dicho conflicto respecto de la Empresa en toda negociación, acto, contrato u operación en que sea parte, tenga interés, intervenga o tenga cualquier otra forma de participación, algún funcionario del Banco, su cónyuge, conviviente civil o sus parientes hasta el

SR

segundo grado de consanguinidad o afinidad inclusive (esto es, abuelos, padres, hermanos, hijos y nietos, y suegros, yernos/nueras y cuñados), como asimismo, las sociedades o empresas en las cuales éste sea director, gerente, apoderado, o dueño directo o a través de otras personas naturales o jurídicas de un 5% o más de su capital o las sociedades o empresas en las que alguna de las personas antes mencionadas, sea director o dueño directo o indirecto del 5% o más de su capital; y las personas por quien el funcionario del Banco actúe como representante, asesor o consultor. Asimismo, constituye tal especie de conflicto cualquier otra situación, de la cual tenga conocimiento la Empresa que pueda influir en la decisión del Banco de celebrar el presente Contrato.

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

DECIMOCTAVO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

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

DECIMONOVENO : Licencias

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

VIGÉSIMO : Equipamiento y Materiales

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

VIGÉSIMO PRIMERO : 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 inexecución 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.

VIGÉSIMO SEGUNDO : Prevención de delitos

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



VIGÉSIMO CUARTO : Canal de Denuncias de Proveedores

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

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

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO QUINTO : Modificación de Condiciones

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

VIGÉSIMO SEXTO : Servicios Adicionales

Sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula anterior, el Banco podrá solicitar a la Empresa la realización servicios adicionales similares o complementarios a los contratados y que no se



encuentren especificados en el Anexo N°1 del Contrato. Para tal efecto, el Banco remitirá a la Empresa por escrito una cotización sobre el tipo de servicio, el plazo en que deberá efectuarse y las condiciones del mismo.

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

En caso de aceptar la oferta enviada por la Empresa, el Banco deberá comunicar expresamente su consentimiento por escrito o mediante correo electrónico. Alternativamente, podrá enviar una nueva solicitud a la Empresa, quien resolverá en los mismos términos señalados en el párrafo anterior.

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

VIGÉSIMO SÉPTIMO : 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

SPR

3	Desempeño Suficiente / Cumple lo Esperado
4	Muy buen Desempeño / Cumplimiento
5	Excelente Desempeño y Cumplimiento

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

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

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

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

VIGÉSIMO OCTAVO : 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 Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

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

VIGÉSIMO NOVENO : Legislación aplicable y domicilio

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

TRIGÉSIMO : Resolución de Conflictos

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



TRIGÉSIMO PRIMERO : Representación

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

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

TRIGÉSIMO SEGUNDO : 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

SPR

**ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

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

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

**REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA**

SR