

## Solicitud de Cotización en Línea N°90006969

**Objeto:** Modernización Museo Numismático – Etapa 3

**Fecha:** 3 de junio 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, César Guajardo al correo electrónico [cguajard@bcentral.cl](mailto:cguajard@bcentral.cl) con copia a [cotizaciones@bcentral.cl](mailto: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 de Provisión e Implementación a suscribir
  - Anexo C: Modelo de Contrato de Soporte y Mantenimiento 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. 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.

- 1.4. 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.
- 1.5. 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, en base a la documentación presentada por cada Proveedor y se evaluarán los factores y subfactores que se detallan a continuación. Efectuada dicha evaluación, el Banco determinará los Oferentes técnicamente elegibles.



ID	Factor/subfactor	
<b>1</b>	<b>Requerimientos desarrollo</b>	<b>Cumple (Si/No)</b>
1.1	La propuesta del proveedor cumple con lo indicado en los requerimientos	
<b>2</b>	<b>Experiencia de la Empresa y Equipo de Trabajo</b>	<b>Cumple (Si/No)</b>
2.1	Al menos 4 años de experiencia de la empresa en el desarrollo de implementaciones como las solicitadas.	
2.2	Experiencia del Jefe de Proyecto de al menos 4 años en este rol.	
2.3	El equipo de trabajo posee experiencia en el desarrollo de soluciones similares.	
2.4	Dedicación al proyecto por parte del equipo de trabajo completa.	

- 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 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.
- 2.6 Si en la evaluación de las ofertas económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores respecto de su Precio Total, se seleccionará la oferta que presente el equipo de trabajo con mayor experiencia. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta cuya empresa posea la mayor experiencia.
- 2.7 El Banco podrá declarar desierto el Proceso de Cotización, esto último cuando no se presenten ofertas elegibles o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, con sujeción a lo previsto en esta Solicitud, sin derecho de los Oferentes a entablar acción o reclamo por indemnizaciones, retribuciones o compensaciones de ninguna especie.
- 2.8 El Banco dará aviso del resultado del Proceso de Cotización mediante la mensajería del Portal y su publicación en el Sitio Web del Banco.
- 2.9 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. CONTRATOS**

- 3.1. Una vez resuelto el Proceso de Cotización y dentro del plazo máximo de 10 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de la selección al Proveedor Seleccionado, el Departamento de Adquisiciones del Banco enviará los Contratos por los Productos y/o Servicios correspondientes, los cuales deberán ser suscritos por ésta en un plazo no superior a los 5 días hábiles bancarios contados desde la fecha de su envío. Igualmente, se informarán los datos del Encargado Técnico del Banco que deberá contactar para coordinar las actividades que se derivarán de la ejecución de los Contratos.



- 3.2. Los Contratos contendrán las condiciones establecidas en los Modelos que se adjuntan como Anexos B y C, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la Oferta presentada por la Empresa Seleccionada y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de este Proceso de Cotización.
- 3.3. Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato de Provisión e Implementación que se suscriba, a más tardar al momento de suscribir los Contratos, el adjudicatario deberá presentar una garantía, bajo las condiciones señaladas en la Cláusula respectiva del Modelo de Contrato del Anexo B.

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato de Soporte y Mantenimiento que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar, al menos con 5 días hábiles bancarios de anticipación al inicio de la vigencia de este Contrato, una garantía bajo las condiciones señaladas en la Cláusula respectiva del Modelo de Contrato del Anexo C.

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

- 3.4. Si comunicada la selección de la Oferta, el Proveedor Seleccionado desistiera de formalizar los Contratos, o no hiciera entrega de la Garantía por fiel cumplimiento del Contrato de Provisión e Implementación 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 los Modelos de Contrato que se adjuntan a esta Solicitud de Cotización, previa recepción conforme de la totalidad de ellos por parte del Banco.

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE**



## ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### I. INTRODUCCIÓN

Se requiere implementar dos juegos interactivos que muestren al público las principales características de todas las denominaciones de los billetes chilenos en actual circulación, utilizando tecnologías modernas y actuales de presentación del contenido, con el objetivo de fortalecer la oferta educativa que el Banco Central entrega a las personas.

El desarrollo deberá disponerse con **versiones para el tótem en el Museo Numismático y para la Web del Museo Numismático.**

### II. DEFINICIÓN DE REQUERIMIENTOS

#### II.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

NRO.	NOMBRE
Req01	Desarrollo de interactivo tipo “realidad aumentada”
Req02	Desarrollo de interactivo tipo “trivia”

#### **Req01: Desarrollo de interactivo tipo “realidad aumentada”**

Se requiere dotar al Museo Numismático de un nuevo interactivo que muestre al público las principales características de todas las denominaciones los billetes chilenos en actual circulación, utilizando tecnologías modernas y actuales de presentación del contenido, con el objetivo de fortalecer la oferta educativa que el Banco Central entrega a las personas.

El desarrollo deberá disponerse con **versiones, para tótem en el Museo Numismático y para la web del Museo Numismático.**

El nuevo interactivo deberá estar construido en un desarrollo que utilice tecnología de “realidad aumentada” (RA), para potenciar la experiencia inmersiva del usuario a través del uso de su propio teléfono, con tecnologías intuitivas y un diseño que considere aspectos de usabilidad.

Este desarrollo deberá mostrar las principales **características de seguridad** de los billetes chilenos, para reforzar la pedagogía permanente que el Banco realiza sobre este aspecto. Adicionalmente, el interactivo deberá poder mostrar también el resto de las **características físicas** de los billetes, la mayoría de ellos contenidos en su diseño (materialidad, paisajes, personajes, etc.)

En términos sencillos, para usar el desarrollo el usuario deberá activar la cámara de su teléfono para captar un código digital o físico con la forma del billete que desee observar, levantando de esta forma el archivo en formato de realidad aumentada en tres dimensiones flotando en el ambiente, tal como lo haría un objeto en RA.



Adicionalmente, el usuario deberá poder interactuar con el billete mientras lo está observando en modalidad RA, girándolo o cambiando su tamaño. También, en esta modalidad el usuario deberá poder observar todas las características del billete que se mencionan en el párrafo precedente.

La visualización en RA de cada billete, se deberán destacar zonas de interés que determine el Banco, a través de un acercamiento y/o animaciones, complementando la información con textos.

El usuario deberá poder tener la opción de tomar una fotografía de lo que está viendo en RA, grabar un video de su interacción y también enviar la visualización por email.

Para los usuarios que no deseen ver en modalidad RA todo el contenido descrito de los billetes, deberá existir la posibilidad de consumir el contenido en una modalidad normal, a través de textos, imágenes y/o animaciones.

### **Aspectos técnicos para el desarrollo web**

El juego web debe ser desarrollado en HTML5, debe ser responsivo, compatible con todos los navegadores modernos tanto de escritorio como móviles, y que se desarrolle mediante un framework de desarrollo de videojuegos que optimice la carga y utilice sistemas de caché. Además, se pide que el juego completo no pese más de 20 MB para optimizar el rendimiento del servidor.

### **Aspectos técnicos para el desarrollo en el tótem**

El juego debe ser desarrollado para tótems con las siguientes características: pantalla vertical de 43" multitouch, sistema operativo Windows 10, procesador i5, disco SSD de 128 GB, 8 GB de memoria RAM, audio por parlantes, webcam logitech hd de 1920x1080, sin conexión a Internet. El juego debe funcionar con un rendimiento de al menos 30 fps.

### **REQ02: DESARROLLO DE INTERACTIVO TIPO “TRIVIA”**

Se requiere dotar al Museo Numismático de un nuevo interactivo que invite al público a jugar una trivia acerca de las principales características de los billetes chilenos, del dinero y de la historia del Banco, utilizando tecnologías modernas y actuales de presentación del contenido, con el objetivo de fortalecer la oferta educativa que el Banco Central entrega a las personas.

El desarrollo deberá disponerse con **versiones para tótem en el Museo Numismático y para la Web del Museo Numismático.**

Se considerarán **tres tipos de trivias** en este desarrollo: trivias con alternativas de texto, trivias con alternativas de imágenes y trivias de verdaderos y falsos. Las trivias con alternativas de texto mostrarán una pregunta y cuatro alternativas. Podrá complementarse con una imagen. Las trivias con alternativas de imágenes presentarán cuatro alternativas visuales. Finalmente, las trivias de verdadero y falso mostrarán un enunciado y llamarán a elegir si es cierto o no lo es.



La trivia deberá tener **tres niveles de dificultad** preestablecidos (por ejemplo, aprendiz, regular, experto). El jugador se enfrentará por defecto a seis preguntas nivel básico, luego a seis preguntas nivel medio y finalmente a seis preguntas nivel experto.

Las preguntas no deberán repetirse en una misma partida y deberán ser aleatorias.

En términos sencillos, en este desarrollo el usuario deberá responder preguntas y seleccionar alternativas, dentro de un tiempo estimado previamente. El objetivo de este juego es responder la mayor cantidad de preguntas en el menor tiempo posible.

El usuario al partir el juego deberá encontrarse con una ruleta que contendrá todas las categorías de temas disponibles, las que a su vez contendrán una batería de preguntas previamente desarrolladas para cada uno de esos temas. El usuario, por lo tanto, al empezar el juego deberá poder girar la ruleta y obtener un tema al azar.

Las **categorías principales o temas** de las preguntas podrán ser las siguientes: billetes y monedas nacionales, el dinero en el mundo, el Banco Central, historia del dinero en Chile, etc. Esta categorización es una propuesta y su contenido final será materia de análisis y aprobación del Banco.

Al igual que otros juegos de público conocimiento, en este juego el usuario tendrá a su disposición la posibilidad de acceder a comodines de ayuda en caso de que sienta la necesidad de utilizarlos. Estos comodines podrán considerar el “50/50” que elimine a la mitad las opciones para responder, una “llamada” simulada a un experto del Banco Central que recomienda una respuesta, y finalmente una “extensión” de tiempo que entrega un poco más de tiempo adicional para responder la pregunta.

Si el usuario responde una pregunta correcta, deberá poder ver nuevamente la ruleta y girar un nuevo tema al azar. En caso de que el usuario responda de forma incorrecta, su partida se termina y obtiene la visualización de sus “estadísticas”: puntos que alcanzó a acumular, tiempo mínimo en responder, tiempo máximo en responder, cantidad de respuestas correctas, etc. Podrá aquí agregarse elementos que hagan la experiencia más entretenida, como categorizar al usuario en “casillas de jugador” desde nivel alto a bajo: (como ejemplo) maestro, experto, jefe, practicante, novato, aprendiz, lego, u otros más a menos que se coordinen con el Banco.

### **Aspectos técnicos para el desarrollo web:**

El juego web debe ser desarrollado en HTML5, debe ser responsivo, compatible con todos los navegadores modernos tanto de escritorio como móviles, y que se desarrolle mediante un framework de desarrollo de videojuegos que optimice la carga y utilice sistemas de caché. Además, se pide que el juego completo no pese más de 20 MB para optimizar el rendimiento del servidor.

### **Aspectos técnicos para el desarrollo en el tótem:**

El juego debe ser desarrollado para tótems con las siguientes características: pantalla vertical de 43" multitouch, sistema operativo Windows 10, procesador i5, disco SSD de 128 GB, 8 GB de memoria RAM, audio por parlantes, webcam logitech hd de 1920x1080, sin conexión a Internet. El juego debe funcionar con un rendimiento de al menos 30 fps.



## REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

NRO.	NOMBRE
ReqNF01	Aspectos Generales
ReqNF02	Rendimiento
ReqNF03	Contingencia
ReqNF04	Disponibilidad
ReqNF05	Operación y administración técnica de la Solución
ReqNF06	Modelo de Seguridad
ReqNF07	Auditoria
ReqNF08	Trazabilidad de las acciones realizadas
ReqNF09	Tratamiento de información sensible
ReqNF10	Análisis, diseño e implementación
ReqNF11	Pruebas de software
ReqNF12	Cronograma de trabajo
ReqNF13	Servicios de mantención y soporte
ReqNF14	Niveles de servicio de soporte y mantención
ReqNF15	Recursos
ReqNF16	Capacitación

### a. Descripción del Entorno Tecnológico

El Banco cuenta con una infraestructura tecnológica que se compone, entre otros, de los siguientes productos y servicios:

Software de escritorio Microsoft Office 365.

Motor de Base de datos MS SQL Server 2022

Plataformas de desarrollo .NET 8.0 o superior.

Servidor de Aplicaciones IIS

Plataforma VMware para virtualización de servidores.

Herramienta Azure DevOps para la automatización de despliegues en los distintos ambientes (desarrollo, pruebas y producción).

Herramientas para el análisis de calidad y seguridad de código fuente (SonarCloud).

Para el entorno on-premises, las soluciones operan en un Sitio de Procesamiento Principal y en un Sitio de Procesamiento Externo de forma alternada. Estos sitios se encuentran físicamente distantes y con redes independientes.

## ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS AL PRODUCTO

Los requerimientos que se presentan a continuación guardan relación con los aspectos tecnológicos y de comportamiento del Sistema.



---

## ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

### ReqNF01: Aspectos Generales

**Descripción:** La plataforma que soporte la Solución propuesta será provista por el Banco y deberá considerar su ejecución en ambientes separados de Desarrollo, Prueba y Producción. Cada ambiente está en redes separadas.

En el ambiente on-premise, los componentes de la solución deberán operar en un Sitio de Procesamiento Principal (SPP), y tener la capacidad de conmutar a un Sitio de Procesamiento Alterno (SPE), físicamente distantes, considerando un modelo Activo-Pasivo.

El ambiente Azure del Banco debe ser entendido como una extensión de la red corporativa y que también presenta capacidades de alta disponibilidad.

**Ambiente de Producción:** la Solución deberá operar en el ambiente de Producción del Banco, ubicado en el Sitio de Procesamiento Principal y en el Sitio de Procesamiento.

**Ambiente de Pruebas:** la Solución deberá operar en el ambiente de Pruebas del Banco, ubicado en el Sitio de Procesamiento Principal.

**Ambiente de Desarrollo:** la Solución deberá operar en el ambiente de Desarrollo del Banco, ubicado en el Sitio de Procesamiento.

**Sistemas Operativos:** la solución debe ser compatible con Windows Server.

**Servidores:** la solución requiere hardware dedicado, el lineamiento del Banco define el uso de servidores IBM Power 10/9, así como máquinas virtuales x86 sobre plataforma VMware. En el caso de ser una solución IaaS se debe considerar que el uso de máquinas virtuales será con los sistemas operativos indicados por el Banco.

**Virtualización:** en ambiente on-premises se utiliza VMware y XenApp sobre Windows Server.

**Respaldo:** los respaldos son realizados mediante IBM Spectrum Protect Plus. En Azure se utiliza Azure Backup.

**Storage:** Este es realizado en equipos Hitachi F700 e Hitachi G370.

**Navegadores Web:** el acceso a las soluciones Web deberá operar en forma correcta en los navegadores Google Chrome y Microsoft Edge. La Solución se debe certificar con la última versión disponible en el Banco a la fecha de paso a producción de la aplicación.

**Base de Datos:** el lineamiento del Banco para el almacenamiento de datos relacional es SQL Server 2022 sobre Windows 2022 en el caso on-premise.

**Replicación:** las soluciones deben considerar que la replicación de los datos se realiza mediante Mirroring en el caso de SQL Server on-premise.

**Servidor de Aplicación:** Para aplicaciones Web se define el uso de IIS 10 sobre Windows Server 2022.

**Arquitectura lógica:** la arquitectura de la solución debe considerar separación en a lo menos tres capas lógicas: Presentación, Aplicación y Datos. Se pueden utilizar distintos patrones de diseño (MVC), el cual deberá ser propuesto en función de las necesidades del proyecto y aceptado por el equipo de Arquitectura.

**Framework para desarrollo Web:** para el front-end se puede utilizar Angular, React o Blazor. Para el back-end se debe utilizar .NET 8, Java (Spring, Struts). El IDE debe ser VSCode. No es posible utilizar soluciones con API REST.

**Plataforma Compartida:** se debe instalar la aplicación, base de datos y capa de presentación en ambientes ya existentes en el Banco.



**Estaciones de trabajo:** las estaciones de trabajo de usuarios Banco utilizan sistema Operativo Windows 10 22H2 x64 en español con 16 GB de RAM y Office 365.

### **ReqNF02: Rendimiento**

**Desempeño:** la Solución deberá permitir que el tiempo de respuesta promedio para las transacciones, consultas e informes en línea no excedan los 3 segundos. Los usuarios recurrentes serán definidos en etapa de requerimientos.

**Escalamiento:** la Solución debe considerar la capacidad de crecer considerando en datos, usuarios y transacciones, satisfaciendo los tiempos de respuesta definidos por el negocio.

### **ReqNF03: Contingencia**

**Descripción:** La Solución deberá incorporar los siguientes aspectos relativos a la contingencia. En caso de contingencia, el tiempo del procedimiento de conmutación entre sitios, no deberá superar los 30 minutos, una vez que la plataforma se encuentre activa en el sitio de contingencia. En caso de alternancia, el tiempo del procedimiento de conmutación entre sitios, deberá ser igual. El proveedor deberá realizar las pruebas y entregar procedimientos de contingencia y alternancia.

**Plan de alternancia del servicio,** la Solución deberá incluir un plan de alternancia de servicio, que especifique paso a paso las actividades a realizar para proceder con la activación en un Site y desactivación del Site alternativo, cumpliendo con el modelo Activo – Pasivo. Esto aplica para las componentes de la solución que operen on-premise.

**Planes de contingencia del servicio,** la Solución deberá incluir planes asociados a la recuperación ante fallas de cualquiera de los componentes e interfaces de la solución ofrecida, ya sea para los componentes on-premise u on-cloud, las que deberán ser certificadas por el Banco antes de la recepción conforme de “el Sistema”.

Recuperación, la solución debe contar con procedimientos de recuperación a partir de un respaldo.

### **ReqNF04: Disponibilidad**

**Descripción:** A continuación, se indican los requisitos de infraestructura en que deberá estar basada la solución.

**Uptime,** mínimo de 99,95% anual, medido en horario de negocio. Ver caso a caso según nivel de criticidad del servicio

**RPO/RTO,** Considerar valores de RTO= 30 minutos y RPO = 0 (sin pérdida de transacciones) en general. Ver caso a caso según nivel de criticidad del servicio

**Alta Disponibilidad,** La Solución deberá contar con alta disponibilidad, en función de los costos de implementación.

**Alarmas,** la Solución deberá proveer un sistema de alarmas para el área técnica, en caso de detectarse irregularidades en su funcionamiento. Estas alarmas podrán ser activadas o desactivadas según su nivel de criticidad.

**Consistencia,** La Solución debe contar con mecanismos de chequeo de integridad de datos y garantizar la consistencia de estos ante una eventual falla.



## ReqNF05: Operación y administración técnica de la Solución

**Administración técnica**, la Solución deberá disponer de una interfaz gráfica GUI, accesible vía Browser, para realizar todas labores técnicas necesarias para una adecuada y segura operación y explotación. A través de esta interfaz GUI, la Solución deberá permitir realizar tareas como: manejo de situaciones de excepción, administrador "Sitio Realidad aumentada" y "Sitio Trivia". Esta funcionalidad (GUI) deberá contar con controles de acceso, segregación de las funciones, y registro para auditorías.

**Administración local**, en el caso que el Sistema pierda conectividad con el AD deberá existir un usuario local que permita la administración de la solución en el ambiente back-office.

**Cambios Horarios**, la Solución debe ser tolerante ante los eventos de cambio de horario, capturando la información desde el sistema operativo.

**Gastos de operación**, la Solución debe contar con una estimación de gastos como mínimo a 3 años o durante el ciclo de vida del producto, considerando el impacto en el OPEX de TI por concepto de licenciamientos de software base, software de virtualización y aplicativos, crecimiento de procesadores, espacios en disco, espacio en respaldos, arriendos de enlaces, contratos de servicios, arriendos de Datacenter, consumos en Azure y otros gastos de TI.

**Custodia de Fuentes**, la Solución debe considerar la compatibilidad y uso de la herramienta de control de versiones que posee el Banco.

---

## AUDITORÍA Y SEGURIDAD

### ReqNF06: Modelo de seguridad

La Solución deberá integrarse con el directorio activo del Banco para la autenticación y autorización para el administrador de los sitios "Trivia" y "Realidad Aumentada", deberá operar apropiadamente en relación con: la gestión de usuarios, perfilamiento para accesos y uso de datos aplicativos, trazabilidad y autenticación, asegurando un correcto tratamiento para información ingresada. Adicionalmente, la solución debe considerar estándares de la industria para aplicaciones Web como OWASP Top 10.

**Autenticación**, Para aplicaciones de uso interno, la autenticación se debe realizar utilizando Active Directory, con perfilamiento local a la aplicación. Para aplicaciones externas, los sitios públicos "Trivia" y "Realidad Aumentada" no utilizarán usuarios ni autenticación.

**Autorización**, la Solución deberá permitir definir políticas de acceso a sus recursos (por ejemplo: formularios, pantallas, páginas, datos y otros), basadas en perfiles y roles. Estos deberán poder ajustarse según las necesidades del área usuaria del Banco y ser administrados íntegramente por usuarios del Sistema que cuenten con el perfilamiento para ello.

**Mínimo Privilegio**. El modelo de seguridad debe seguir el principio de mínimo privilegio necesario. Otorgando permisos explícitos según requerimiento.

**Confidencialidad**, la Solución deberá utilizar protocolos de red seguros para los datos en tránsito entre las diferentes capas de la aplicación (Ej: HTTPS).

**Cuentas de servicio**, La Solución debe utilizar cuentas de servicio con capacidad de cambio periódico de contraseña. No debe requerir utilizar cuentas de administración de dominio, de administración de sistema operativo o de administración de bases de datos. Adecuar este requerimiento en función del proyecto.



**Accesos:** El acceso a servidores, bases de datos y otros, con privilegios de administrador, debe ser controlado. La solución debe permitir utilizar controles de acceso a través de la solución PAM vigente del Banco, para accesos con cuentas de administrador de Sistema o Base de Datos.

**Lógica de Recuperación y Reinicio** ante falla, la Solución deberá proveer mecanismos de alerta, recuperación y reintento del proceso de registro de información, ante situaciones de error.

**Seguridad en Web Services**, la solución deberá proveer mecanismos de seguridad para los esquemas de integración de aplicaciones basados en Web Services, considerando autenticación y autorización previa a su ejecución. Se debe considerar como parte de la solución el uso de Outh 2.0, SAML o equivalente, cuya implementación deberá ser formalizada ante el Comité de Arquitectura y Seguridad.

**Chequeo de Seguridad**, la empresa deberá considerar la aplicación de escaneos de código estáticos y dinámicos tempranos (pentesting), que permitan validar que el Sistema cumple con los estándares y mejores prácticas de seguridad reconocidas en el mercado. La revisión de seguridad deberá incluir revisiones tanto automáticas y/o manuales, y tendrán como alcance el software básico, aplicativo y en general todos los componentes que permiten la operación del Sistema. La revisión deberá permitir detectar y/o corregir eventuales vulnerabilidades y problemas en la instalación.

El Proveedor deberá implementar todas las correcciones necesarias detectadas en el informe, las que permitan cumplir con una solución de alto estándar en seguridad. Esta revisión, es previa a la aprobación definitiva de la instalación en ambiente de producción.

**Versiones de SW/HW**, El Proveedor deberá garantizar que la Solución cuente con versiones tanto de software como de hardware con soporte vigente y con los últimos parches de seguridad aplicados. Además, la Solución deberá contar con un ciclo de vida de mantención que garantice que lo anterior se mantenga en el tiempo.

**Firewall y Redes**, el Banco utiliza redes segmentadas para los distintos servicios de TI que se proporcionan, definiendo el paso entre redes mediante reglas de firewall específicas para cada tipo de tráfico y servicio. Es deber del Proveedor revisar estos aspectos en la etapa de diseño de la solución y validar esta con los estamentos integrantes del Comité de Arquitectura y Seguridad.

**Pauta de desarrollo seguro:** el Proveedor deberá seguir la pauta de desarrollo seguro del Banco, documento basado en el checklist de buenas prácticas de codificación de OWASP.

**Se debe cumplir también los requisitos de desarrollo seguro descritos en el archivo denominado “Pauta de Desarrollo Seguro”, el que se encuentra en la sección contenido del Portal.**

## **ReqNF07: Auditoría**

**Descripción:** A continuación, se indican los requisitos de auditoría que deberá contemplar la Solución.

**Auditoría**, la Solución deberá generar y retener la información de auditoría que permita el análisis, investigación y reporte de acceso malicioso, no autorizado o inapropiado, y asegurar que las acciones de usuarios en el sistema pueden ser trazables.

La Solución deberá proveer de un mecanismo que permita proteger la integridad de los registros (logs) y que, idealmente, provea de mecanismos que permitan su visualización.



La Solución debe proveer de mecanismos que permitan enviar dichos logs/alertas/registros/notificaciones a un ente externo de consolidación de este tipo de información (Ej: SIEM a través de syslog).

#### **ReqNF08: Trazabilidad de acciones realizadas**

La Solución deberá proveer de un mecanismo que permita realizar trazabilidad a lo largo de todo el proceso de negocio, los cuales deberán ser registrados como parte de la bitácora.

La Solución deberá contar con un mecanismo que permita realizar un seguimiento ex-post de las acciones realizadas en el Sistema, identificando cada perfil, accesos, acciones llevadas a cabo, fecha y hora en la cual fueron efectuadas.

La Solución deberá generar registros en base de datos y/o archivos que permitan realizar trazabilidad del proceso realizado. El Sistema deberá certificar la integridad transaccional, es decir, se deberá saber en todo momento qué parte del proceso está completada y cual no, permitiendo realizar un rollback total del proceso ante una falla.

#### **ReqNF09: Tratamiento de información sensible**

La Solución deberá proveer un mecanismo que permita procesar información considerada sensible, a través, de la innominación de las contrapartes (RUT y Nombre) que conserve la información original de los contratos suscritos. Esto deberá ser definido en conjunto con el Banco durante la etapa de diseño de la solución.

La Solución deberá contar con un mecanismo que permita realizar consultas a la información de acuerdo con el perfilamiento de usuario. Considerando los privilegios a los cuales tenga acceso, esto implica acceso a la información original o la información innominada según corresponda.

### **ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS AL SERVICIO**

#### **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN**

#### **ReqNF10: Análisis, diseño e implementación**

**Descripción:** La propuesta deberá proporcionar el refinamiento detallado de requerimientos, el diseño de la solución, implementación y puesta en marcha. Además, de la parametrización de la Solución y realización de demos.

**Ambiente Desarrollo,** El Proveedor deberá utilizar ambientes de desarrollo del Banco para la construcción de la Solución. Excepciones a esto serán evaluados a juicio exclusivo del Banco.

**Especificación detallada de requerimientos,** la propuesta deberá considerar, como parte del proyecto, la revisión detallada de los requerimientos, tanto funcionales como tecnológicos, su validación, refinamiento y preparación de documentación, la cual deberá ser validada y aprobada por el Banco antes de continuar con la etapa siguiente del proyecto de ser necesario.



**Diseño de alto nivel**, la propuesta deberá considerar todas las tareas necesarias para diseñar la Solución sobre la plataforma tecnológica detallada en estas Bases, que permita la implementación de los requerimientos funcionales y técnicos.

El diseño propuesto por la Empresa será evaluado en primera instancia por el Jefe de Proyecto y el Arquitecto por parte Banco, para luego ser presentado en Comité de Arquitectura y Seguridad antes de iniciar la etapa de construcción.

**Diseño de la aplicación**, el diseño de las aplicaciones deberá seguir el principio de máxima cohesión y mínimo acoplamiento. Esta máxima se traduce en la descomposición de aplicaciones en un número de componentes relativamente independientes y reutilizables. Se deberá realizar llamadas a la capa de base de datos, solamente desde la capa de aplicación y no desde la capa de presentación. Dependiendo de la modalidad que se acuerde en el proyecto, el diseño de detalle podrá ser elaborado de manera iterativa, respetando la arquitectura de alto nivel.

**Construcción**, el Proveedor deberá realizar el desarrollo considerando las herramientas indicadas por el Banco, la configuración de los entornos IDE corresponde al proveedor. El Proveedor deberá disponer de estaciones de trabajo propias para su equipo de proyecto. Adicionalmente, el Banco proveerá acceso remoto a una estación de trabajo virtual que contará con las herramientas necesarias para la implementación.

El Proveedor deberá realizar entregas parciales, las cuales deberán ser instaladas en los ambientes pre-productivos del Banco, a través pipelines automatizados.

**Características de la parametrización previa de la solución**, la propuesta deberá proporcionar el detalle de las características de parametrización o configuración de la Solución, las cuales deberán estar consideradas como parte del pipeline. La propuesta no deberá contener configuraciones que puedan afectar el funcionamiento de otras aplicaciones que se localicen en los mismos servidores de la solución.

**Pruebas**, la propuesta deberá incluir el proceso de pruebas (QA) de la solución desarrollada, que permita la certificación de los requerimientos funcionales y técnicos. El Proveedor deberá entregar el plan de pruebas y el resultado de ejecución de estas, antes de que el Banco inicie su propio ciclo de pruebas.

**Documentación de la implementación**, el Proveedor deberá entregar la documentación solicitada por el Banco de acuerdo con:

Entregables	Descripción
Documento de Requerimientos detallado.	Documento que debe indicar en forma detallada los requisitos del sistema informático dentro del contexto de los procesos que deben apoyar.
Documento Diseño Solución.	Documento que expone el diseño de implementación detallado de la Solución. Modelando los componentes y plataforma tecnológica que permite la implementación de los requerimientos funcionales y técnicos. Ej: Modelo de Datos.
Código Fuente de la Solución.	El código fuente y componentes implementados de la solución son de propiedad intelectual del Banco y deben ser entregados de forma regular y en los canales establecidos para tal efecto. (Periodicidad a definir en acuerdo con el equipo de trabajo).
Documento de pruebas unitarias y evidencia de pruebas.	El Proveedor deberá entregar un documento que contenga el resultado de Pruebas técnicas, en conjunto con la evidencia correspondiente.



Entregables	Descripción
Documento de traspaso a ambientes de pruebas y de producción de los componentes implementados.	El Proveedor deberá entregar un documento que contenga las actividades requeridas para el traspaso de los componentes al ambiente de prueba y de producción.
Manual de Sistemas.	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Análisis. Diseño. Plan de pruebas. Seguridad.
Manual de Configuración	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Descripción general. Requerimientos de hardware y software. Instalación y desinstalación.
Manual de Contingencia y Alternancia	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Procedimiento de Contingencia. Procedimiento de Alternancia. Procedimiento de Recuperación ante fallas.
Manual de Explotación	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Cobertura del servicio. Procedimientos de operación. Procedimientos para restablecer una versión anterior. Cuentas y perfiles. Procedimiento de alta, baja y modificación de usuarios Procedimiento de cambio de contraseñas de cuentas de administración Procedimientos de monitoreo. Procedimientos de respaldos. Versiones instaladas y fabricante, si aplica
Manual de Habilitación de servicios.	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del servicio. Guías e instructivos para el usuario. Identificación del software asociado al servicio. Medios de instalación. Troubleshooting



Entregables	Descripción
Manual de usuario de la aplicación.	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Descripción general. Perfiles de usuario. Descripción de principales funcionalidades por módulo.

**Instalación y Configuración de la Solución**, el Proveedor deberá realizar las actividades necesarias para instalar, configurar y dejar operativa la Solución, en dependencias del Banco, en los ambientes de desarrollo y pruebas, y apoyar la habilitación del sistema en ambiente de producción.

**Calidad de Código**, el Banco someterá el código fuente a revisiones de calidad y seguridad a través de herramientas automatizadas, tanto en etapas tempranas del proyecto como previo al paso a ambientes de pruebas y producción. El proveedor deberá hacer las correcciones necesarias en caso de detectarse no-conformidades y/o vulnerabilidades en el código fuente.

**Certificación**, el Proveedor deberá realizar una certificación técnica de la solución (UAT), previo a la ejecución de pruebas del Banco, que permita verificar que la Solución satisface los requerimientos funcionales y técnicos del Banco.

**Despliegue**, El despliegue de la solución en todos los ambientes deberá realizarse a través de la herramienta de despliegue automatizado que posee el Banco, para lo cual el proveedor deberá construir el flujo necesario. Esto debe considerarse tanto para aplicaciones como para componentes de bases de datos.

**Modelo de Datos**, El Proveedor deberá proporcionar al Banco el modelo de datos de la solución para su revisión y validación.

**Marcha Blanca**, la propuesta deberá incluir un período de marcha blanca, posterior a la Puesta en Producción, de 2 meses de duración. Durante este período, toda vez que sea requerido, el Proveedor deberá brindar soporte, sea presencial o remoto, con un profesional que cuente con conocimientos completos del Sistema, y pueda efectuar ajustes y/o correcciones en caso de ser necesario. Al finalizar este periodo, y cumplida la funcionalidad y entrega de todos los requisitos solicitados, el Banco dará por finalizado el proyecto e iniciada la etapa de Garantía Técnica.

**Soporte On-Site durante la Garantía Técnica**, el Proveedor deberá incluir en su propuesta un periodo de soporte On-site, o en su defecto remoto, posterior a la Marcha Blanca, de 4 meses. Al finalizar este periodo, cumplida la funcionalidad y entregados todos los requisitos solicitados, el Banco dará por finalizado el proyecto. El Proveedor deberá, durante los primeros 15 días del período de garantía, brindar soporte en las dependencias del Banco (podría ser remoto en caso de contingencia) con un profesional, que cuente con conocimientos completos de la Solución y pueda efectuar o coordinar ajustes y/o correcciones en caso de ser necesarios.

## ReqNF11: Pruebas de software

**Descripción:** El Proveedor deberá generar pruebas de caja negra y caja blanca con las siguientes características.



**Pruebas del sistema,** El Proveedor deberá efectuar las pruebas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del Sistema, de acuerdo con las especificaciones. La entrega del Sistema al Banco deberá incluir un listado de las pruebas efectuadas por el Proveedor, su resultado esperado y la certificación de su éxito. La realización de un ciclo básico de negocios será una condición para la aceptación del Sistema.

**Ambiente de prueba separado,** la Solución deberá considerar un ambiente independiente de desarrollo, pruebas y producción. El ambiente de pruebas estará destinado a que los usuarios internos puedan hacer pruebas de funcionalidad, simulando operaciones. En el ambiente de pruebas no existirá acceso a la realización de modificaciones. Estos deberán ser realizados a través de traspasos formales.

Las operaciones de usuario en ambiente de prueba deberán ser representativas de las de producción.

La actividad de pruebas deberá seguir las directrices indicadas a continuación:

Se deberán contemplar casos de prueba para cada uno de los requerimientos funcionales especificados en la etapa de análisis.

El diseño de aplicaciones, componentes y servicios deberá tener como objetivo la facilidad de testeo y depuración de errores.

Adicionalmente a las pruebas para buscar errores y/o defectos, se deberá realizar pruebas para evaluar el rendimiento, tolerancia a fallas y seguridad de las aplicaciones construidas. Se deberá incorporar la actividad de pruebas en cada una de las etapas del proyecto.

Se deberá incorporar la actividad pruebas de rendimiento. Para las cargas y visualización de la Solución. Se deberá adjuntar el detalle de la prueba a realizar.

Dentro de las pruebas técnicas a realizar se encuentra la revisión de código fuente de la solución, para lo cual el Banco proveerá de la herramienta para realizarlo. Adicionalmente, el Proveedor debe considerar la aplicación de pruebas de tipo pentesting y la resolución de no conformidades que puedan surgir en ambas instancias.

Es requisito que el Proveedor contemple como parte de las pruebas, la ejecución de pruebas de carga.

## **ReqNF12: Cronograma de trabajo**

**Descripción:** El Proveedor deberá adjuntar un cronograma propuesto que considere cada una de las etapas de desarrollo e implementación y recursos involucrados.

**Cronograma de Trabajo,** el Proveedor deberá incluir en su propuesta un cronograma de trabajo detallado sugerido, indicando cada una de las etapas del proyecto, su tiempo de duración y los recursos involucrados, tanto por parte del Proveedor como los que éste requiera por parte del Banco.

El plazo que fija el Banco para la implementación total de la Solución no podrá exceder 5 meses, hasta la puesta en producción.

El cronograma deberá incluir como mínimo las siguientes actividades:



Análisis de Requerimientos  
Diseño de la solución  
Construcción de la solución  
Pruebas Unitarias  
Instalación de la Solución  
Capacitación Funcional  
Pruebas de aceptación usuarios  
Puesta en Producción  
Marcha Blanca: 2 meses.  
Período de Garantía 4 meses

El cronograma debe considerar que la instalación en desarrollo debe ser realizada por el Proveedor, la instalación en ambiente de prueba debe ser realizada por el Banco en conjunto con el Proveedor y la instalación en ambiente de Producción debe ser realizada por el Banco con la supervisión de la Empresa.

Este cronograma debe ser propuesto por el Proveedor y acordado posteriormente con el Banco. Adicionalmente, se debe considerar una implementación modular, que permita probar y liberar distintos capítulos y/o funcionalidades, de acuerdo con la priorización que se realice en conjunto con el Banco.

**Documentación**, el Proveedor deberá considerar en el cronograma propuesto los tiempos de elaboración, revisión y aprobación de la documentación requerida en el Requerimiento Nro. 13. Servicios de Mantenimiento y Soporte.

### **ReqNF13: Servicios de mantenimiento y soporte**

**Soporte a la configuración de la Solución**, la propuesta deberá considerar el soporte funcional y técnico durante todo el proyecto de implantación de la Solución, incluida la Marcha Blanca y Garantía Técnica, y posteriormente, considerar la suscripción de un contrato para prestar este servicio por un período de un año más cuatro renovaciones.

**Resolución de problemas ante fallas**, el servicio deberá considerar un especialista que apoyará al Banco para determinar y aislar las fallas que afecten el funcionamiento del software aplicativo y de los desarrollos, cuando estos no operen conforme a las especificaciones definidas. Asimismo, deberá formular el procedimiento a seguir para reportar las fallas, realizar el diagnóstico e implementar la Solución.

**Instalaciones en Producción**, el Proveedor deberá utilizar el proceso automatizado de cambios en producción, para tener controles, trazabilidad, versionamiento, validaciones y capacidad de rollback.

**Horario de Soporte**, Se deberá considerar entre las 08:30 horas y 19:30 horas, en horario de Chile.

**Custodia de fuentes**, la Solución debe utilizar el mecanismo de control de versiones del Banco.

**Horarios de operación y expectativas de disponibilidad**, la Solución deberá estar operativa de lunes a viernes desde las 8:30 horas hasta las 19:30 horas, con una expectativa de disponibilidad planificada y no planificada de un 99%. El detalle de SLA y multas se detalla en el Requerimiento 19.



**Mantenimiento Evolutivo,** El Banco podrá solicitar cotizar a la Empresa el servicio de Desarrollo de mejora de las aplicaciones utilizando para estos efectos el valor unitario de la hora definida en el contrato.

Cada cotización deberá incluir un detalle de actividades e hitos considerados, indicando cada una de las etapas del proyecto, los recursos involucrados, tanto por parte de la Empresa como por parte del Banco. Además, deberá incluir como mínimo las actividades descritas en el literal e precedente.

La cotización será evaluada por el Banco en sus aspectos técnicos y económicos, y eventualmente solicitará ajustes a la Empresa antes de aceptarla, obteniéndose así la planificación y valorización finales del Desarrollo a ejecutar.

**Atención en terreno reactiva**

- Servicio de corrección de software por mal funcionamiento o fallas de configuración
- Servicio de reemplazo de pantallas, computadores o dispositivos tecnológicos defectuosos. Los repuestos serán de cargo del Banco.

**Mantenimiento preventivo**

- Actualización de software básico según indicaciones del fabricante, de ejecución inmediata si el problema que resuelve es crítico
- Dos visitas anuales de inspección y ajustes y software, entregando un informe de lo realizado

**ReqNF14: Niveles de servicio de soporte y mantención**

**Descripción:** Se indican los niveles de servicio que se requieren para el soporte y mantención del software.

**Horario,** la propuesta deberá considerar la prestación de Servicios de Soporte y Mantención del Software Aplicativo y Desarrollos, los días hábiles entre 8:30 y 19:30 horas. Además, la propuesta deberá indicar el costo por soporte fuera del horario antes indicado.

**Servicio de Soporte y Niveles de Servicio Requeridos (SLA),** la propuesta deberá ofrecer un servicio de soporte inicial, en el horario citado en el punto anterior, que adopte las siguientes medidas dependiendo de la tabla de criticidad de la falla, la que será calificada a juicio exclusivo del Banco y el plazo de solución o un mitigador.

Criticidad de la Falla	Descripción	Plazo de solución
Crítico	Falla en el sistema no permitiendo a usuarios externos e internos operar el proceso de negocio o actividades críticas del mismo.	2 horas
Mediano	Es una falla del sistema que restringe parcialmente el realizar el proceso de negocio.	2 días hábiles
Leve	Es una falla del sistema que tiene leve impacto sobre el proceso de negocio.	10 días hábiles



**Multas asociadas al servicio de soporte.** En los casos en que los tiempos de resolución de fallas se prolonguen más allá de lo establecido y siendo éstos atribuibles a responsabilidad del Proveedor, el Banco podrá aplicar al proveedor multas calculadas en términos de porcentaje, respecto de la tarifa mensual bruta total del Servicio.

Las multas se aplicarán por cada evento según la siguiente tabla:

<b>Criticidad de la Falla</b>	<b>Plazo de solución</b>	<b>Multa sobre el valor mensual en caso de no cumplimiento</b>
Crítico	2 horas	0 a 2 horas: 0%. A partir de las 2 horas, de no haber entrega de un mitigador o solución, un 4% del valor mensual del contrato de mantención por cada 2 horas adicionales o fracción de atraso en la entrega de un mitigador o solución.
Mediano	2 días hábiles	0 a 2 días hábiles: 0%. A partir de los 2 días hábiles, de no haber entrega de un mitigador o solución, un 2% del valor mensual del contrato de mantención por cada dos días hábiles adicionales o fracción de atraso en la entrega de un mitigador o solución.
Leve	10 días hábiles	0 o 10 días hábiles: 0%. A partir de los 10 días hábiles, de no haber entrega de un mitigador o solución, un 1% del valor mensual del contrato de mantención por cada 10 días hábiles adicionales o fracción de atraso en la entrega de un mitigador o solución.

**Tarifas unitarias Horas Hombre**, como parte del servicio de soporte y mantención, la propuesta deberá incluir una tabla con los valores por hora hombre, en horario normal y extraordinario, que la empresa utilizará para valorizar los servicios correspondientes a solicitudes de mantención, actualización tecnológica u horas adicionales de soporte.

---

## **RECURSOS**

### **ReqNF15: Recursos**

El equipo de trabajo deberá estar compuesto por, al menos, los siguientes profesionales con sus respectivos perfiles:

Jefe de Proyectos  
Desarrollador Senior  
Diseñador



El Banco dispone de sus propios entornos de trabajo virtuales que el proveedor deberá utilizar, los cuales serán accedidos de manera remota por el proveedor a través de estaciones de trabajo (equipos físicos), los cuales no serán provistos por el Banco.

**Licenciamiento de Software Aplicativo**, el Proveedor deberá indicar las licencias de todos los componentes de software necesarios para la correcta operación de la Solución, según lo requerido por el Banco, en los ambientes de desarrollo, pruebas y producción, que serán provistos por el Banco.

**Declaración de Incompatibilidad Respecto a Infraestructura Banco**, el Proveedor deberá declarar las eventuales incompatibilidades tecnológicas entre la infraestructura que el Banco tiene disponible en la actualidad y los requerimientos tecnológicos de la Solución para su operación en los ambientes de desarrollo, pruebas y producción.

**Carga de Datos Operacional e Histórica**, El Proveedor deberá prestar el soporte necesario para efectuar la carga histórica de datos y el poblamiento inicial.

**Capacidad (Sizing)**, El Proveedor debe efectuar el sizing de capacidad para todos los ambientes. Personal Banco deberá indicar recursos necesarios para satisfacer esta demanda y su provisión.

**Usuarios (Sizing)**, El Proveedor debe licenciar su Solución para la cantidad inicial de usuarios y con proyección a tres años. Personal Banco deberá indicar recursos adicionales necesarios para satisfacer esta demanda y su provisión.

**Personal Banco requerido**, el Proveedor deberá especificar en su propuesta de trabajo el personal Banco requerido para la implementación de la Solución. La solicitud de recursos deberá incluir:

- 1) Roles requeridos.
- 2) Tiempo estimado de dedicación total.
- 3) Etapa del proyecto en que será requerido

Todo lo anterior, en etapa de licitación/cotización.

Otros requerimientos que surjan en etapa de proyecto, que no hayan sido especificados adecuadamente en la propuesta, serán evaluados caso a caso, pero no podrán ser en ningún caso una causal de control de cambios de responsabilidad del Banco.

---

## CAPACITACIÓN

### ReqNF16: Capacitación

**Prerrequisitos de Instalación**, El Proveedor deberá especificar todos los productos, paquetes de sistema operativo, parches, configuración, etc., previo a la instalación de su Solución, indicando la secuencia requerida.

**Procedimientos Customización de Software**, entre estos:

Especificar los valores de los parámetros requeridos para la instalación del software básico. Generar documento TDRP (Technical Disaster Recovery Plan- documento que define los pasos a seguir en caso de contingencia) de la solución incluyendo las actividades a realizar por parte del Banco para operar la solución en régimen normal, extracción de información histórica, limpieza de logs, etc.).



Generar Procedimiento, en formato Banco, incluyendo las actividades a realizar por parte del Banco para monitorear el comportamiento de la solución.

Generar Procedimiento, en formato Banco, incluyendo los componentes de sistema y datos que se deben respaldar, tanto diariamente como mensualmente; privilegiando el uso racional de recursos, la continuidad operacional, y el marco legal de retención de la información.

Formalizar el procedimiento a seguir para generar casos con el proveedor, tanto de naturaleza técnica y funcional, su seguimiento, escalamiento y como se liberarán parches al producto.

**Capacitación Técnica**, Efectuar capacitación técnica con evaluación, incluyendo:

Arquitectura

Instalación y Configuración

Parametrización

Administración

Mantenimiento

Operación

Monitoreo

Respaldo

Diagnósticos preliminares de eventuales fallas en la operación

Entrega a usuarios

**Capacitación Funcional**, Efectuar capacitación funcional con evaluación, incluyendo curso introductorio y de operación funcional, tanto en el alcance total del producto como en el requerido por el Banco.

**Materiales**, El Proveedor deberá proporcionar todos los manuales impresos para la realización de la capacitación técnica y funcional. Además, el proveedor deberá realizar una evaluación formal a los asistentes de la capacitación.

**Diseño**, El proveedor deberá proporcionar un manual de diseño de la solución que incluya el modelo de datos, servicios, interfaces, componentes, etc.



**ANEXO B  
MODELO DE CONTRATO**

N° [ ]

**CONTRATO  
SERVICIO DE MODERNIZACIÓN MUSEO NUMISMÁTICO – ETAPA 3**

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

**PRIMERO : Objeto del Contrato**

El Banco contrata a la Empresa para realizar la prestación del Servicio de Modernización Museo Numismático – Etapa 3, 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° 90006969 [ ] de fecha [ ] de [ ] de 2024, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [ ] de [ ] de 2024 y aceptada por el Banco mediante carta N° [ ] de fecha [ ] de [ ] de 2024; 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 14 meses contados desde el [fecha de vigencia].

Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes a la prestación del Servicio será de 5 meses a contar del inicio de la vigencia del presente Contrato, más 2 meses de Marcha Blanca y 4 meses de Garantía Técnica.

**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 de acuerdo con el 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.

<b>Actividades</b>	<b>Porcentaje</b>
HITO 1: Diseño e implementación de “Realidad Aumentada” y “Trivia” Entregable: Definición de requerimientos, Desarrollo, Pruebas y Aprobación paso a producción	30% del servicio de desarrollo
HITO 2: Paso a producción Entregable: “Realidad Aumentada” y “Trivia” en entornos tecnológicos funcionando conforme en Totems y Sitios web asociados.	40% del servicio de desarrollo
HITO 3: Marcha Blanca (2 meses)	15% restante de los servicios de desarrollo
HITO 4: Periodo de Garantía (4 Meses)	15% restante de los servicios de desarrollo

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

Para facturar el pago del Servicio, la Empresa deberá solicitar al 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 hiciera dentro del plazo indicado, se entenderá que se acoge al pago mediante vale vista, que deberá retirar en las oficinas de la empresa bancaria que se le ha indicado.

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 Licitación/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 Asuntos Públicos del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará según el cumplimiento de los Hitos señalados en la Cláusula 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 días hábiles bancarios para emitir la constancia de Recepción Conforme a contar de la fecha de término de la prestación del Servicio.

En caso que el Banco no reciba conforme la provisión de los Productos y/o 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.

Transcurrido los plazos de Marcha Blanca de 2 meses y Garantía técnica de 4 meses después de otorgada la Recepción Conforme de la implementación, se otorgará la Recepción Final, la cual será requisito para proceder a la devolución de la Garantía establecida en la Cláusula de Garantía por fiel cumplimiento de Contrato.

Una vez otorgada la Recepción Final, entrará en vigencia el Contrato de Soporte y Mantenimiento en la fecha que al efecto se indicará en la carta dirigida a la Empresa y suscrita por el Gerente de Gestión Contable y Planificación del Banco.

#### **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 una multa correspondiente al 0,3% del valor total bruto del Contrato, por cada día corrido de atraso en la fecha de entrega en producción de cada uno de los entregables comprometidos por la Empresa.

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 o tarifa total bruta que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

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



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

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de \$ [REDACTED], monto equivalente al 10% del valor total del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de la vigencia de la prestación del Servicio. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

La Empresa se obliga a prorrogar, renovar o reemplazar la Garantía, según sea el caso, en similares condiciones de monto y de plazo de vigencia, a solo requerimiento del Banco, en especial para los posteriores períodos de vigencia del presente Contrato y en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes cualquiera de las obligaciones que se caucionan. Esta prórroga, renovación o reemplazo deberá ser efectuada por la Empresa con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía en poder del Banco.

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

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

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

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

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



- c) Certificado de Fianza a la Vista otorgado por una Institución de Garantía Recíproca (IGR), pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

Si cualquiera de las Garantías 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, 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 Asuntos Públicos, quien deberá ser considerado como Encargado Técnico en los aspectos funcionales y administrativos de este Contrato técnicos, y 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
(Técnico)	BANCO
(Funcional y Administrativo)	
	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 : Propiedad Intelectual e Industrial**

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

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

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

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

Las partes reconocen que todo el conocimiento y resultados existentes a la fecha de inicio de la vigencia de este Contrato pertenece a cada una de las partes que lo haya desarrollado. En consecuencia, cada parte seguirá siendo dueña de todas las patentes de invención, modelos de utilidad, diseños y dibujos industriales, marcas comerciales, derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual, sea o no susceptible de registro, así como todo el know-how, conocimiento técnico, diseños conceptuales, metodologías, información confidencial, especificaciones, documentos de investigación, obras de ingeniería, datos, planos, informes, modelos, muestras, sistemas, metodologías y programas computacionales, los que no se entienden ni consideran transferidos en virtud de este Contrato.

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

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



costos resultantes y comprenderá todas aquellas violaciones cometidas dentro de los 5 años siguientes al término de la vigencia del presente Contrato.

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

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

#### **DECIMOSÉPTIMO : Publicidad y uso del nombre del Banco**

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

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

#### **DECIMOCTAVO : Conflicto de Intereses**

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

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

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



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

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

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

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

**VIGÉSIMO : Equipamiento y Materiales**

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

**VIGÉSIMO PRIMERO : Licencias**

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

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

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.

### **VIGÉSIMO TERCERO : Prevención de delitos**

La Empresa declara conocer la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos 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 CUARTO : Prohibición de trabajo infantil y de toda forma de discriminación o abuso a sus trabajadores**

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

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

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

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

**VIGÉSIMO QUINTO : Canal de Denuncias de Proveedores**

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

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



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

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

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

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

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

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

#### **VIGÉSIMO SEXTO : Modificación de Condiciones**

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

#### **VIGÉSIMO SÉPTIMO : Servicios Adicionales**

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

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

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

Una vez que las partes han llegado a un acuerdo, estos servicios adicionales se formalizarán



mediante la correspondiente Adenda al presente Contrato.

### **VIGÉSIMO OCTAVO : Evaluación de Proveedores**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



### **VIGÉSIMO NOVENO : 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.

### **TRIGÉSIMO PRIMERO : 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 SEGUNDO : Representación**

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

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

### **TRIGÉSIMO TERCERO : Copias**

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

[redacted]

[redacted]





GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y  
PLANIFICACIÓN  
BANCO CENTRAL DE CHILE

JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA

4

**ANEXO N°1  
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

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

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

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA

4

**ANEXO C  
MODELO DE CONTRATO**

Nº [ ]

**CONTRATO  
SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INTERACTIVOS MUSEO  
NUMISMÁTICO – ETAPA 3**

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

**PRIMERO : Objeto del Contrato**

El Banco contrata a la Empresa para realizar la prestación del Servicio de [ ], 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°90006969 [ ] de fecha [ ] de [ ] de 2024, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [ ] de [ ] de 2024 y aceptada por el Banco mediante comunicación de fecha [ ] de [ ] de 2024; 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, contado desde la fecha de Recepción Final del Contrato N° [ ] por el Servicio de Modernización Museo Numismático – Etapa 3, fecha formalizada mediante carta suscrita por el Gerente de Gestión Contable y Planificación del Banco y que, una vez remitida a la Empresa constituirá, para todos los efectos legales, el Anexo N°2 de este Contrato.

Al término de este período, 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.

En tanto mantenga su vigencia el Contrato, los precios o tarifas del Servicio se reajustarán anualmente, de acuerdo con un porcentaje igual a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor durante los últimos 12 meses inmediatamente anteriores. Este reajuste se aplicará una vez que se cumpla el primer año de vigencia del Contrato *(párrafo aplicable para precios expresados en pesos)*.

**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.

El Banco pagará el valor de las horas adicionales en la mensualidad correspondiente, y contra su Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

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

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





la Empresa y determinar si procede o no terminar el presente Contrato, sin derecho a indemnización a favor de la Empresa, pagando sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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



**OCTAVO : Multas**

En caso de incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el presente Contrato, el Banco podrá aplicar las multas que se señalan a continuación:

<b>Criticidad de la Falla</b>	<b>Plazo de solución</b>	<b>Multa sobre el valor mensual en caso de no cumplimiento</b>
Crítico	2 horas	A partir de las 2 horas, de no haber entrega de un mitigador o solución, un 4% del valor mensual del contrato de mantención por cada 2 horas adicionales o fracción de atraso en la entrega de un mitigador o solución.
Mediano	2 días hábiles	A partir de los 2 días hábiles, de no haber entrega de un mitigador o solución, un 2% del valor mensual del contrato de mantención por cada dos días hábiles adicionales o fracción de atraso en la entrega de un mitigador o solución.
Leve	10 días hábiles	A partir de los 10 días hábiles, de no haber entrega de un mitigador o solución, un 1% del valor mensual del contrato de mantención por cada 10 días hábiles adicionales o fracción de atraso en la entrega de un mitigador o solución.

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 anual que el Banco





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 cualquiera de las Garantías 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 Asuntos Públicos , quien deberá ser considerado como Encargado Técnico en los aspectos funcionales y administrativos de este Contrato, y 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:

<b>NOMBRES</b>	<b>EN REPRESENTACIÓN DE</b>
(Funcional y administrativo)	BANCO
(Técnico)	
	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.





**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 : Propiedad Intelectual e Industrial**

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

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

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

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

Las partes reconocen que todo el conocimiento y resultados existentes a la fecha de inicio de la vigencia de este Contrato pertenece a cada una de las partes que lo haya desarrollado. En consecuencia, cada parte seguirá siendo dueña de todas las patentes de invención, modelos de utilidad, diseños y dibujos industriales, marcas comerciales, derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual, sea o no susceptible de registro, así como todo el know-how, conocimiento técnico, diseños conceptuales, metodologías, información confidencial, especificaciones, documentos de investigación, obras de ingeniería, datos, planos, informes, modelos, muestras, sistemas, metodologías y programas computacionales, los que no se entienden ni consideran transferidos en virtud de este Contrato.





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

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

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

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

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

**VIGÉSIMO : Equipamiento y Materiales**

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

**VIGÉSIMO PRIMERO : Licencias**

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



## **VIGÉSIMO SEGUNDO :                    Responsabilidad de 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.

## **VIGÉSIMO TERCERO :                    Prevención de delitos**

La Empresa declara conocer la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos 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.

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

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

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

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

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



## **VIGÉSIMO QUINTO : Canal de Denuncias de Proveedores**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **VIGÉSIMO SEXTO : Modificación de Condiciones**

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

## **VIGÉSIMO SÉPTIMO : Servicios Adicionales**

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



condiciones del mismo.

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

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

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

### **VIGÉSIMO OCTAVO : Evaluación de Proveedores**

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

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

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

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

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



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

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

- 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 NOVENO : 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.

#### **TRIGÉSIMO PRIMERO : 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 SEGUNDO : 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 TERCERO : 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

4

**ANEXO N°1  
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

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

[ ]  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA

