

## Solicitud de Cotización en Línea N°90007333

**Objeto:** 90007333 - Servicio de Administración y Custodia de Archivos

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

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

Los Proveedores interesados en participar en este proceso de Cotización, comunicarán su interés aceptando el “Acuerdo de Participación” establecido en el Portal como prerequisite de participación, dentro del plazo indicado para estos efectos en el Calendario de Actividades. Aquellos Proveedores que no cuenten con una cuenta de acceso al Portal, deberán solicitar su creación al Encargado del Proceso de Compras, Domenico Pellizzari V. al correo electrónico [dpellizzari@bcentral.cl](mailto:dpellizzari@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 a suscribir

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE**



## 1. CONDICIONES DEL PROCESO DE COTIZACIÓN

- 1.1. El Proceso de Cotización que se inicia es competitivo y público.
- 1.2. En adelante, los Servicios objeto de este proceso de Cotización se mencionarán indistintamente como “el Servicio” o “los Servicios”; las empresas invitadas a participar se mencionarán indistintamente como el “Proveedor”, el “Oferente” o la “Empresa”; el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.
- 1.3. En caso que un Proveedor tenga consultas u observaciones sobre esta Solicitud de Cotización deberá enviarlas a través del sistema de mensajería del Portal dentro del plazo señalado en el Calendario de Actividades. Las respuestas a estas consultas serán enviadas por el Banco, vía mensajería del Portal, dentro del plazo indicado en el Calendario de Actividades y se harán extensivas a todos los participantes que manifestaron interés en participar de este Proceso.
- 1.4. En la fecha señalada en el Calendario de Actividades se realizará una reunión informativa de carácter obligatorio, en modalidad telemática (on-line) con los Proveedores que manifestaron interés en participar en este proceso de Cotización. En esta reunión, el Banco efectuará una exposición con los principales antecedentes sobre los Servicios requeridos, así como aspectos relevantes del proceso a considerar. La no asistencia a la reunión será motivo de descalificación, sin que el Proveedor pueda seguir participando en las etapas posteriores del Proceso.

Para participar de la reunión, los Proveedores deberán entregar una nómina de los asistentes que deberá incluir sus nombres, cargos y correos electrónicos. Dicha nómina deberá ser enviada vía mensajería del Portal, antecedentes que se recibirán hasta las 16:00 horas del día anterior a la reunión.

- 1.5. Las Ofertas Técnica y Económica deberán ser ingresadas en el Portal, hasta las **14:00** horas de la fecha señalada para tal efecto en el Calendario de Actividades. Para estos efectos, el Proveedor deberá iniciar el proceso de ingreso de la oferta con la debida antelación para completar lo requerido en el plazo señalado.

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

- 1.6. El Proveedor deberá presentar una Oferta Técnica que incluya una descripción detallada de su propuesta, de tal forma que permita al Banco entender cómo el Proveedor cumplirá con todos los requerimientos señalados en las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo A de esta Solicitud de Cotización.



- 1.7. Los precios y plazos ofertados deberán considerar todas y cada una de las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo A.
- 1.8. Adicionalmente, deberá incluir en su Oferta los siguientes antecedentes:
- a) Las Declaraciones que se señalan a continuación, debidamente firmadas por el representante de la Empresa, utilizando para estos efectos, los Formularios que se adjuntan en la Sección “Contenido” del Portal:
    - i. Presentación de la Oferta Económica
    - ii. Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo, Legal y Plazo Máximo de Entrega
    - iii. Antecedentes de la Empresa y su Estructura Vigente de Sociedad
    - iv. Declaración de Conflicto de Intereses
    - v. Declaración de No Registrar Saldos Insolutos de Remuneraciones ni Cotizaciones de Seguridad Social.
    - vi. Declaración de Confidencialidad
    - vii. Declaración de no Estar condenado a la Prohibición de Celebrar Actos y Contratos con el Estado (solo personas jurídicas).
  - b) Los siguientes antecedentes legales:
    - i. Fotocopia simple del RUT del Proveedor y de su(s) Representante(s) legales que suscribirían las Declaraciones y el Contrato.
    - ii. Certificado de vigencia de la sociedad, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
    - iii. Certificado de vigencia de la representación legal, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
    - iv. Escritura Pública en la cual constan los poderes de representación del Representante Legal del Proveedor para la suscripción del Contrato.
- 1.9. La Oferta presentada deberá considerar una validez mínima de 30 días corridos, contados desde su fecha de emisión.
- 1.10. El Proveedor será responsable del estudio de los antecedentes, de las especificaciones técnicas, de los requerimientos y de la valorización de cada uno de los componentes que conforman su oferta. Asimismo, la participación de un Proveedor en este Proceso de Cotización implica la aceptación pura y simple de la presente Solicitud de Cotización y de sus Anexos y del “Acuerdo de Participación” que ha sido aceptado por el representante del Proveedor como requisito preliminar al momento de acceder a los antecedentes de este Proceso a través del Portal.
- 1.11. Por el solo hecho de participar en este Proceso de Cotización, los Oferentes declaran que aceptan y autorizan al Banco para divulgar, en todo o en parte, los términos y condiciones de esta Cotización acerca de la individualización de los participantes, las ofertas recibidas y del Contrato que se suscriba, conforme sea pertinente y los criterios en razón de los cuales



fue seleccionada una determinada oferta, en la medida que ello se contemple como parte de los requerimientos de su política de transparencia institucional o que ello se le demande o requiera de conformidad con cualquier norma legal, como asimismo al Ministerio de Hacienda y al Congreso Nacional, a petición de estos.

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

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

## 2. RESOLUCIÓN

2.1 La apertura de las ofertas será realizada por un funcionario del Departamento de Adquisiciones. En dicha oportunidad se verificará la entrega de los antecedentes solicitados y de la oferta económica.

El Banco se reserva el derecho a solicitar a los Proveedores mayores precisiones o aclaraciones respecto de las ofertas presentadas.

2.2 Las Ofertas de los Proveedores que hayan dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Banco para presentar su oferta serán evaluadas técnicamente. Las ofertas de los Proveedores que no hayan cumplido los requisitos formales serán consideradas como inadmisibles, y dicha circunstancia le será comunicada al Proveedor a través del Portal de Compras.

2.3 Las Ofertas que hayan sido declaradas como admisibles serán evaluadas técnicamente por el correspondiente especialista técnico del Banco, considerando para estos efectos, el nivel de cumplimiento sobre las Especificaciones Técnicas señaladas en el Anexo A. Efectuada dicha evaluación, el Banco determinará los Oferentes técnicamente elegibles.

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

Requisitos	Ítem Específico	Cumple/No Cumple
Aspectos técnicos de bodega	Dispone de Sistema contra Incendio	



	Dispone de Sistema Control de humedad	
	Disponer mínimo 3000 m2 planta para custodia	
	Dispone 70 m2 disponibles post entrega inicial	
	Dispone Distribución aleatoria en Rack	
Almacenaje de Cajas	La estructura de almacenaje es una construcción antisísmica (Estantería)	
Medidas Seguridad (Otros)	Dispone medidas de Seguridad para consulta de caja	
	Dispone medidas de Seguridad para el proceso de destrucción	
	Dispone medidas de Seguridad para Control de Ingreso	
	Dispone de sistema de Alarmas	

<b>Existe procedimiento de trabajo en cada uno de los puntos que se especifican en el Numeral N°3 del Anexo A para los siguientes ítems:</b>	<b>Cumple/No Cumple</b>
Almacenaje de Cajas	
Consultas de información custodiada en las bodegas del proveedor	
Provisión de un sistema de Administración	
Reportes	
Comprometer capacitación al sistema	
Ejecutivo Designado	
Transporte de Cajas	
Proceso de Eliminación	
Digitalización de documentos	

- 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, impuestos incluidos.

Para efectos del cálculo del Precio Total se considerará la siguiente fórmula:

$$\text{Precio Total} = Q \text{ cajas} * \$ \text{ cajas } 12000 + 10 * \$ \text{traslado normal} + 10 * \$ \text{traslado urgencia} + 10 * \$ \text{consulta normal} + 10 * \$ \text{consulta urgente}$$

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 menor plazo de entrega de los Servicios. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta de la empresa que acredite una mayor antigüedad en el mercado.
- 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. CONTRATO**

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

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

- 3.4. Si comunicada la selección de la Oferta, el Proveedor Seleccionado desistiera de formalizar el Contrato, o no hiciera entrega de la Garantía por fiel cumplimiento del Contrato en el plazo indicado, se le impedirá participar nuevamente en Procesos de Compra del Banco, salvo que justificare, a plena satisfacción del Banco, los motivos de su desistimiento.

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



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

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

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

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE**



## **ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

### **1. GENERALIDADES**

El Banco requiere contratar el servicio de Administración y Custodia de Archivos.

Las presentes especificaciones técnicas establecen las condiciones que regirán la prestación del Servicio.

### **2. ALCANCE**

El Banco mantiene actualmente un universo aproximado de 11.500 cajas en custodia, la cuales corresponden a Información Reservada, Pública o Patrimonial. Estas se encuentran custodiadas y deben cumplir con medidas logísticas de vigilancia y traslado, con el fin de resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

### **3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere presentar un plan de trabajo para la fase previa correspondiente al traslado y proceso de codificación, la cual debe considerar:

- Identificación, traslado y registro en sistema. Indicando el plazo en que se desarrollará esta actividad.
- Como medida de seguridad y resguardo de la información, el Banco exigirá mantener las cajas físicas, sin realizar cambios que impliquen el trasvase de información.
- Levantamiento de Información: Definir (o mantener) nomenclaturas y códigos según políticas de la empresa.
- Traslado: El traslado deberá realizarse desde Calle El Taqueral 266, Lampa. El adjudicatario será el encargado de trasladar con sus propios vehículos las 11.624 cajas, garantizando todas las medidas de seguridad y confidencialidad de la información. Las cajas deberán ser trasladadas con sellos numerados.
- Todo lo anterior se deberá desarrollar en un plazo máximo de 60 días hábiles Bancarios.
- Todos los costos de traslado deberán ser de cargo de la empresa adjudicada.

#### **3.1 Administración y Custodia**

##### **3.1.1 Almacenaje de cajas**

- La Empresa deberá mantener los documentos y archivos en cajas de cartón estándar y de acuerdo con el tamaño de los archivos, con sellos numerados con características de alta resistencia y fácil maniobrabilidad.



- Rotular las cajas mediante un código de barras u otro, de modo tal que ello facilite su ubicación y entrega. Las cajas no deben incluir de manera visible en sus rótulos, cualquier tipo de información que indique que son propiedad del Banco.
- Creación de cajas nuevas: corresponde a las cajas con nueva información que genere el Banco, las que deberán ser transportadas, recibidas y procesadas por la empresa, de tal forma que queden activas en el sistema e inventario de información existente. Las nuevas cajas deberán ser transportadas desde las oficinas del Banco (Agustinas 1180, Comuna Santiago) y posteriormente almacenadas en bodegas del adjudicatario, **con sellos de seguridad numerados**.
- Almacenar y custodiar los archivos, en instalaciones especialmente habilitadas para ello, las cuales aseguren una distribución aleatoria dentro de los rack y bodegas del adjudicatario y que a su vez permita un rápido acceso a aquellos archivos consultados de manera más activa. El Banco podrá, de manera selectiva, verificar que el ingreso de las cajas a las instalaciones de custodia de la Empresa cumpla con el requisito de distribución aleatoria.
- Garantizar las medidas de seguridad y confidencialidad de los documentos almacenados en sus bodegas, en términos de deterioro, destrucción y sustracción de los archivos, las cuales podrán ser fiscalizadas y auditadas por el Banco.

### **3.1.2 Consultas de información custodiada en las bodegas del proveedor**

- El proceso de solicitud de archivos podrá ser realizado vía sistema (acceso web), teléfono o correo electrónico. Solo los usuarios autorizados por el Banco podrán efectuar este tipo de solicitudes y por parte de la Empresa, un ejecutivo procesará la información.
- Consultas de cajas en custodia (solicitud de caja). Estas deben ser enviadas con los mismos sellos de seguridad originales utilizados para su almacenaje.

### **3.1.3 Provisión de un sistema de administración**

- Administración de Usuarios: relativo al uso y exploración del sistema de administración provisto por el Adjudicatario para el uso Banco:
  - El sistema debe contar con un módulo para la administración de acceso y privilegios basada en perfiles de usuarios (usuario/Clave de acceso).
  - El sistema debe permitir asignar el perfil a los usuarios de acuerdo con las funciones que realizan en su área de trabajo.
  - El sistema debe permitir activar/inactivar el acceso al sistema de los usuarios.
  - El sistema debe permitir inactivar a los usuarios, sin necesidad de eliminarlos del sistema, ni perder la trazabilidad que haya generado el usuario inactivo.

Disponer de una base de datos, con acceso a través de web (por medio de un enlace seguro), que permita la gestión en línea de las cajas, información de retiros y reportes que permitan



conocer además en tiempo real el status en que se encuentra cada solicitud, ingreso, reingreso y que registre el historial de cada caja. Se estima que el total de usuarios Banco para el sistema que provea la empresa adjudicataria ascendería a 10.

- Informe de Pre-Facturación: Previo a la facturación mensual de cada mes, el adjudicatario emitirá un Informe de Movimientos de los archivos almacenados identificado, por ejemplo, número de consultas por caja, día y hora de la consulta y demás datos que se requieran durante la prestación de los servicios. Esto será definido previamente en conjunto con el Banco.
- Reportes: El Sistema de Administración del servicio deberá facilitar a través del sistema los siguientes tipos de reporte:
  - Resumen del inventario por tipo de caja para un periodo de facturación determinado o para todo el inventario.
  - Listado de las unidades, códigos de caja, de acuerdo con un periodo de almacenamiento. Deberá existir la facilidad de consulta por unidades específicas, todas las unidades de una división o todas las unidades del Banco.
  - Información de cajas que han sido consultados, las que han salido, las que han reingresado al sistema, las retiradas en forma permanente o destruidas en una fecha determinada.
  - Inventario completo por caja, que incluya sellos de seguridad.
  - Cajas sujetas a destrucción.
  - Reporte por unidad de todos los documentos definidos en el sistema para dicha unidad.
- Capacitación: en función de los perfiles de acceso de los usuarios al sistema, capacitarlos para utilizar y explorar el sistema de administración del Adjudicatario, debiendo considerar como mínimo los siguientes aspectos sin perjuicio que el Banco determine otros de interés en beneficio de la operación:
  - Uso de sistemas informáticos relacionados con la administración del inventario.
  - Poner órdenes de búsqueda de cajas.
  - Gestión de destrucción de cajas.
  - Clasificación de documentos y plazos de vigencia.

### **3.1.4 Ejecutivo Preferencial**

La Empresa deberá contar con personal propio que actúe como ejecutivo preferencial de servicio en a lo menos las siguientes actividades:

- Mantener una comunicación constante con los usuarios autorizados del Banco para coordinar servicios dentro del alcance de lo requerido.



- Recibir y procesar las solicitudes de consultas, sean estas de manera física o digital, solicitudes de materiales (como cajas o sellos de seguridad).
- Capacitaciones de los usuarios en la administración de archivos.
- Atender requerimientos comerciales, de servicio y facturación.
- Monitorear la calidad del servicio y sugerir mejoras de estos.

### **3.1.5 Transporte de Cajas**

- Despacho físico de cajas consultados por el Banco a sus oficinas ubicadas en la comuna de Santiago. Deberá indicar la cantidad máx. cajas consideradas para un transporte.
- Devolución de cajas que fueron consultadas, solicitados desde el lugar indicado por el Banco, para re-archivarlos en las dependencias de la Empresa.
- La Empresa deberán ingresar por el acceso ubicado en calle Agustinas 1180 o Morandé 153, comuna de Santiago, según lo determiné el Banco. Podrá acceder a estacionamiento (limitado en ancho/altura) para lo que dure la carga y/o descarga y entrega/recepción de la documentación, en edificio contiguo al Banco. No obstante, los ingresos requieren de coordinar con anterioridad un horario, el personal y el vehículo que realizará el traslado.
- Para ingreso al Banco, todo el personal de la empresa que realice la labor de transporte (Peonetas/conductor) deberá estar previamente registrado y validado por el Banco a través de la Gerencia de Seguridad y su portal de proveedores. Para esto deberá presentar toda la documentación requerida de acuerdo con los protocolos y exigencias establecidas por el Banco.
- El traslado deberá realizarse con vehículos propios, completamente cerrados y con sistema GPS.

### **3.1.6 Eliminación de Información**

Cuando por definición del Banco, un documento o grupo de estos sean considerados caducados, la Empresa procederá a la destrucción de estos, previa aprobación del Banco por el Interlocutor válido. Dejando constancia de dicho acto mediante informe emitido a el Depto, de Infraestructura y Servicios del Banco. Este informe deberá ser visado y certificado mediante firma del responsable superior de esta labor por parte de la empresa o quien este designe, quedando el cargo responsable estipulado en el contrato a suscribir. Si se requiere destruir cajas durante el movimiento inicial, la Empresa lo hará de acuerdo con las indicaciones del Banco, siguiendo los protocolos definidos.

### **3.1.7 Digitalización**

La Empresa deberá informar los valores unitarios de la digitalización de documentos en blanco y negro y color, 1 cara/2 caras, oficio/carta, manuscrito/impresa, junto con los procedimientos internos que se ejecutan para este servicio. Los requerimientos de digitalización se realizarán sólo a solicitud



del Banco según este lo indique, previo estudio de ambas partes de los documentos a digitalizar y la entrega de los SLA que correspondan.

#### 4. PLAN DE SERVICIOS

La empresa mantendrá el siguiente plan de servicios para el Banco, en cuanto se mantenga el stock de cajas en los siguientes rangos.

<i>N°</i>	<i>Descripción</i>	<i>Unidad Medida</i>
1.1	Costo Mensual [1 - 9.999]	Caja
1.2	Costo Mensual [10.000 - 12.000]	Caja
1.3	Costo Mensual [12.001 - 14.000]	Caja
1.4	Costo Mensual [14.001 - 16.000]	Caja
1.5	Recepción nuevas cajas, registro en la base y código de barra.	Caja
2.1	Consulta de Caja: Acción de ubicar una caja en estantería y retirar	Caja
2.2	Reinserción de caja: Ingreso a estantería	Caja
2.3	Retiro Permanente	Caja
2.4	Destrucción de Caja a solicitud Banco (Salida de Caja, reporte de destrucción)	Caja
2.5	Flete envío caja	Caja
3.1	Consulta de Caja Urgente: Retiro Estantería	Caja
3.2	Flete envío caja Urgente	Máximo cajas
4.1	Cajas de Cartón estándar	Caja
4.2	Sellos plásticos numerados	Unidad
4.3	Envío de Materiales	Envío



5.1	blanco /negro	Hoja
5.2	Color	Hoja
5.3	1 cara	Hoja
5.4	2 caras (anverso-reverso)	Hoja
5.5	Manuscrito	Hoja
5.6	Impreso	Hoja
5.7	Preparación documental	Documento
5.8	Captura /índice documental	Documento
6.1	Consultas Masivas, sobre tope diario	Cajas
6.2	Devolución Masiva, sobre tope diario	Cajas

Adicionalmente deberá indicar los valores por cobros de servicios, y su oferta por cantidad de servicios en cortesía. Si no existen los servicios de cortesía, favor indicarlos con el número “0”, cero.

<b>Servicios de Cortesía</b>	<b>Cantidad de Servicio - Mensual</b>	<b>Tope - Días</b>
Consulta de Cajas		
Flete envío		
Flete retiro		
Reinserción cajas		

## 5. REQUISITOS DE LOS SERVICIOS

### 5.1 Almacenamiento y Custodia etapa movimiento inicial

- El oferente deberá entregar un Plan de trabajo detallado para la ejecución de la fase previa de traslado del stock de cajas del Banco desde dependencias del proveedor vigente.
- En caso de pérdida de una caja o deterioro de la información contenida en ella, el proveedor deberá escalar y reportar al Banco dando aviso dentro de los primeros 60 minutos una vez



detectado o bien ocurrido el incidente, debiendo iniciar una investigación interna para determinar las causas de dicho deterioro o pérdida. El Banco a su vez podrá disponer de los recursos que estime pertinente para realizar una investigación paralela, donde el proveedor deberá proveer los recursos e información que el banco determine para lograr su cometido.

## 5.2 Otros requerimientos.

- Toda caja que resulte dañada producto de las condiciones de almacenamiento, la operación y manipulación por parte del proveedor, deberá ser reemplazada por una nueva sin cargo alguno para el Banco. Cada vez que se identifique una caja y deba ser reemplazada la empresa lo deberá comunicar al Banco para conocimiento y aprobación de la apertura de la caja y acceso a la información contenida.
- La empresa deberá mantener la base de datos con información actualizada para ser consultada por el Banco.
- La empresa manejará los documentos con cuidado y esmero a fin de evitar deterioro en los expedientes o alteraciones de información en los mismos; caso contrario, asumirá la responsabilidad de rehabilitar, o reponer, la información deteriorada a satisfacción del Banco.
- La empresa garantizará que los dispositivos y mecanismos de almacenamiento que utilicen para entrega de la información al Banco se encuentren libres de virus y no tengan algún daño que imposibilite su utilización, garantizando su total reposición en su caso.
- El proceso para la validación de los datos capturados y los expedientes digitalizados considerará como registro erróneo aquel en el cual un carácter haya sido omitido, cambiado o agregado a cualquiera de los campos de identifiquen la identidad del documento.
- El proveedor del servicio deberá establecer los mecanismos de seguridad para la transmisión y recepción de información con el fin de garantizar su privacidad, confidencialidad y autenticidad. Estos requisitos podrán ser validados por el Banco.

## 5.3 Evaluación de Requisitos Técnicos

El Banco realizará una visita a las bodegas, para conocer el proceso y evaluar los siguientes requisitos:

Requisitos	Ítem Específico
Aspectos técnicos de bodega	Sistema de Incendio
	Sistema Control de humedad
	Disponer mínimo 3000 m <sup>2</sup> planta para custodia



	Dispone 70 m2 disponibles post entrega inicial
	Distribución aleatoria en Rack
Almacenaje de Cajas	Construcción antisísmica Estantería
	Modo de trabajo
Medidas Seguridad (Otros)	Para consulta de caja
	Para destrucción
	Control de Ingreso
	Alarmas

A su vez se requiere pueda presentar respaldo a la forma de trabajo o procedimiento de trabajo en cada uno de los puntos que siguen a modo de realizar la evaluación técnica del servicio. Según se describe en el punto N°3.

Ítem	Cumple/No Cumple	SLA
Almacenaje de Cajas		
Consultas de información custodiada en las bodegas del proveedor		
Provisión de un sistema de Administración		
Reportes		
Comprometer capacitación al sistema		
Ejecutivo Designado		
Transporte de Cajas		
Proceso de Eliminación		
Digitalización de documentos		

#### 5.4 Aumento o disminución de los Servicios

Sin perjuicio de las características de los servicios descritos, el Banco podrá aumentar o disminuir los servicios que comprenden el presente Contrato y, en consecuencia, incrementar o rebajar el precio de los Servicios involucrados. Por tanto, toda intención de modificación a la prestación de los servicios y a los términos señalados, deberán ser comunicados por escrito por medio de carta firmada por el Jefe del Departamento de Adquisiciones en forma conjunta con el Jefe del Departamento de Infraestructura y Servicios.



## 6 MULTAS

El Banco podrá aplicar multas si los tiempos de respuestas superan los niveles de servicio requeridos por el Banco y comprometidos por la empresa, conforme a la siguiente tabla.

Tiempo de respuestas Consultas Cajas y Documentos		Resumen	Multas
Consulta Normal antes de las 12:00 pm	Despacho y entra día hábil siguiente horario AM	24 hrs	Por cada <b>día</b> adicional un 0,1% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior.
Consulta Normal después de las 12:00 pm	Despacho y entra día hábil siguiente horario PM	24 hrs	Por cada <b>día</b> adicional un 0,1% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior.
Consulta Urgente	Entrega en un plazo máximo de 3 horas	3 hrs	Por cada <b>hora</b> adicional un 0,1% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior.
Retiro Cajas nueva documentación	Plazo máximo 48 horas	48 hrs	Por cada <b>día</b> adicional un 0,1% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior.
Interrupción del servicio sin que exista previa notificación al Interlocutor Válido del Banco	Servicio Web caído, sin contacto por teléfono ni a través del ejecutivo	1 hr	Por cada hora que el servicio no esté disponible 0,2 UF
Perdida o deterioro parcial o total de cajas que dañen los documentos que se encuentren en el interior			Por pérdida o deterioro total de la caja un 10% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior. Por deterioro parcial de los documentos dañados en su interior un 5% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior.





**CUARTO : Precio del Servicio**

El precio anual 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.

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.

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 hiciere dentro del plazo indicado, se entenderá que se acoge al pago mediante vale vista, que deberá retirar en las oficinas de la empresa bancaria que se le ha indicado.







Tiempo de respuesta Consulta		Multas
Consulta Normal antes de las 12:00 pm	Despacho y entrega día hábil siguiente horario AM	Por cada <b>día</b> adicional un 0,1% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior.
Consulta Normal después de las 12:00 pm	Despacho y entrega día hábil siguiente horario PM	Por cada <b>día</b> adicional un 0,1% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior.
Consulta Urgente	Entrega en un plazo máximo de 3 horas	Por cada <b>hora</b> adicional un 0,1% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior.
Retiro Cajas nueva documentación	Plazo máximo 48 horas	Por cada <b>día</b> adicional un 0,1% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior.
Interrupción del servicio sin que exista previa notificación al Interlocutor Válido del Banco	Servicio Web caído, sin contacto por teléfono ni a través del ejecutivo	Por cada hora que el servicio no esté disponible 0,2 UF
Perdida o deterioro parcial o total de cajas que dañen los documentos que se encuentren en el interior		Por pérdida o deterioro total de la caja un 10% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior. Por deterioro parcial de los documentos dañados en su interior un 5% del valor total facturado el mes inmediatamente anterior.

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.





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

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

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

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

Si 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, impositivos 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 el Departamento de Infraestructura y Servicios 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>
	<b>BANCO</b>
	<b>EMPRESA</b>

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



## **DUODÉCIMO : Confidencialidad**

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

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

Las Partes asumen dichas obligaciones en el carácter de condiciones esenciales para la suscripción y vigencia del Contrato.

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

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

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

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

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

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

Finalmente, las partes dejan constancia que el Banco se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos del artículo 65 bis de la Ley Orgánica Constitucional



que lo rige, por lo que resolverá las peticiones de información que se formulen sobre antecedentes de la empresa relativos a este Contrato.

**DECIMOTERCERO :                      Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias**

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

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

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

**DECIMOCUARTO :                      Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social**

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

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

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

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

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

En caso que el Banco sea notificado de cualquier demanda o acción por parte de un tercero relacionada con la violación de derechos de propiedad intelectual o industrial de dicho tercero, éste





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

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

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

**DECIMONOVENO : 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 : 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 PRIMERO :                    Prevención de delitos**

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

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

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



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

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

**VIGÉSIMO TERCERO :                    Prevención de conductas constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo**

La Empresa declara contar con un protocolo de prevención respecto del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo conforme la Ley N° 21.643 y que dicho protocolo es conocido por aquellos trabajadores de su dependencia que prestan servicios en el Banco en el marco de la ejecución del presente Contrato.

Asimismo, la Empresa declara contar con un procedimiento interno para investigar denuncias por acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo en caso que alguno de sus trabajadores incurriera en alguna de las conductas antes indicadas respecto de trabajadores del Banco. Lo anterior, a fin de esclarecer los hechos denunciados y aplicar las medidas disciplinarias en caso de corresponder.

**VIGÉSIMO CUARTO :                    Canal de Denuncias de Proveedores**

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

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

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

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

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



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

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

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

#### **VIGÉSIMO QUINTO : Modificación de Condiciones**

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

#### **VIGÉSIMO SEXTO : Servicios Adicionales**

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

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

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

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

#### **VIGÉSIMO SÉPTIMO : Evaluación de Proveedores**

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

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



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

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

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

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

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

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

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

#### **VIGÉSIMO OCTAVO : Cambio de Estructura Societaria**

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





**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 las Bases/Solicitud de Licitación/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

