

Solicitud de Cotización en Línea N°90008726

Objeto: Estudio Imagen y Posicionamiento

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, Cecilia Krebs al correo electrónico ckrebs@bcentral.cl con copia a cotizaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este Proceso, y en el texto de la comunicación la Razón Social, RUT y domicilio, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto y de su reemplazante, en caso de ausencia, feriado legal o indisponibilidad del primero.

El Proceso de Cotización se ajustará al Calendario de Actividades que se encuentra en el Portal, en la sección “Contenido” de este proceso. El Banco podrá modificar el Calendario de Actividades, lo que será informado a los Proveedores participantes mediante la mensajería del Portal.

Forman parte integrante de esta Solicitud de Cotización, los siguientes documentos:

- Acuerdo de Participación (Portal)
- Calendario de Actividades (Portal)
- Formularios para la Presentación de Ofertas (Portal)
- Bases Administrativas:
 - Anexo A: Especificaciones Técnicas
 - Anexo B: Modelo de Contrato a suscribir

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**

1. CONDICIONES DEL PROCESO DE COTIZACIÓN

- 1.1. El Proceso de Cotización que se inicia es competitivo y público.
- 1.2. Podrán presentar Ofertas únicamente Proveedores que sean personas naturales o jurídicas chilenas.
- 1.3. 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”.
- 1.4. 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. 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.
- 1.1. 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.

JA

- 1.2. 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.
- 1.3. Los precios y plazos ofertados deberán considerar todas y cada una de las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo A.
- 1.4. 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.
- 1.5. La Oferta presentada deberá considerar una validez mínima de 30 días corridos, contados desde su fecha de emisión.
- 1.6. 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

JA

Proveedor como requisito preliminar al momento de acceder a los antecedentes de este Proceso a través del Portal.

- 1.7. 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 Encargado 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.

JA

2.4 Las Ofertas que hayan sido declaradas como admisibles por el Encargado del Proceso de Compras serán examinadas por una Comisión Evaluadora designada para esta Solicitud de Cotización, la que estará conformada por:

- i. Gerente de División Asuntos Institucionales
- ii. Gerente de Comunicaciones
- iii. Jefe de Grupo de Prensa

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

Descripción factores	Ponderación
1.- Experiencia de la Empresa en el mercado realizando encuestas de posicionamiento y estudios de percepción con distintos públicos objetivos.	5%
2.- Cantidad de estudios similares al requerido por el Banco, realizados por la Empresa para instituciones públicas o instituciones financieras.	10%
3.- Experiencia del Equipo de Proyecto propuesto por la Empresa en Estudios similares al requerido por el Banco.	10%
4.- Experiencia del Jefe de Proyecto en estudios de características similares al requerido por el Banco, realizados para instituciones públicas o del sector financiero.	10%
5.- Descripción de la propuesta técnica de los Servicios que detalla como mínimo, el método de investigación a utilizar dependiendo del grupo de interés, forma de aplicación de las herramientas, periodicidad y sistema de entrega de los resultados (informes).	25%
6.- Propuesta de Carta Gantt o Calendario de Actividades.	5%
7.- Presentación Telemática de la Propuesta.	35%
Total	100%

Detalle de los factores a evaluar	Ponderación/Puntaje
1.- Años de antigüedad / experiencia de la Empresa en el mercado realizando encuestas de posicionamiento y estudios de percepción con distintos públicos objetivo. Anexo A, VI numeral 1).	5%
Experiencia de la Empresa en el mercado es superior a 10 años	100 puntos
Experiencia de la Empresa en el mercado es superior a 7 años y hasta 10 años	75 puntos

JA

Experiencia de la Empresa en el mercado es entre 5 años y hasta 7 años	50 puntos
Experiencia de la Empresa en el mercado es inferior a 5 años	25 puntos

	Ponderación/Puntaje
2.- Experiencia de la Empresa en estudios similares a los requeridos por el Banco, para al menos 10 empresas relevantes del sector público y privado y/o instituciones u organismos del sistema financiero, en los últimos 5 años. De acuerdo con los antecedentes presentados, el Banco realizará una evaluación de los clientes en términos de su relevancia y presencia en el mercado. Anexo A, VI, numeral 2).	10%
Empresa ha realizado más de 20 estudios similares a los señalados.	100 puntos
Empresa ha realizado más de 15 y hasta 20 estudios similares a los señalados.	75 puntos
Empresa ha realizado entre 10 y 15 estudios similares a los señalados.	50 puntos
Empresa ha realizado menos de 10 estudios similares a los señalados.	25 puntos

	Ponderación/Puntaje
3.- Experiencia /participación de los miembros del equipo de proyecto en al menos 5 estudios similares al de las presentes bases, desarrollados para empresas relevantes del sector público y privado y/ o instituciones u organismos del sistema financiero, en los últimos 5 años. Anexo A, VI numeral 3.	10%
Equipo en conjunto ha participado en 20 estudios o más con las características descritas previamente.	100 puntos
Equipo en conjunto ha participado en un rango de entre 12 y 19 estudios con las características descritas previamente.	75 puntos
Equipo en conjunto ha participado en un rango de entre 5 y 11 estudios con las características descritas previamente.	50 puntos
Equipo en conjunto ha participado en al menos 4 estudios con las características descritas previamente.	25 puntos

JA

	Ponderación/Puntaje
4.- Experiencia del Jefe de Proyecto habiendo realizado al menos 10 estudios de características similares al requerido por el Banco, realizados en los últimos 5 años para empresas relevantes del sector público y privado y/o instituciones u organismos del sistema financiero. Anexo A VI, numeral 4).	10%
Jefe de Proyecto ha participado en 15 o más estudios similares.	100 puntos
Jefe de Proyecto ha participado en 10 y menos de 14 estudios similares.	75 puntos
Jefe de Proyecto ha participado entre 6 y 9 estudios similares.	50 puntos
Jefe de Proyecto ha participado en al menos 5 estudios similares.	25 puntos

	Ponderación/Puntaje
5.- Calidad de la propuesta técnica de la Empresa, la cual debe describir cómo el Proveedor cumplirá con todos los requerimientos señalados en las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo A (Objetivos, requisitos, entregables, etc.). Anexo A, VI, numeral 5).	25%
<u>Muy buena calidad.</u> La propuesta presentada describe con amplio nivel de detalle cómo la Empresa abordará y desarrollará el estudio, demostrando absoluto cumplimiento de todos los requerimientos establecidos por el Banco en el Anexo A; presenta una estructura clara, objetivos bien definidos y consistencias de las etapas; detalla ampliamente el método de investigación para cada uno de los cuatro públicos objetivos definidos en las bases; describe en forma detallada la aplicación de las herramientas y periodicidad propuesta, detalla el sistema de entrega de los resultados finales e incluye herramientas de levantamiento adicionales de investigación.	100 puntos
<u>Buena calidad.</u> La propuesta presentada describe con buen nivel de detalle cómo la Empresa abordará y desarrollará el estudio, demostrando un alto cumplimiento de los requerimientos del Banco. La propuesta presentada es consistente con los objetivos y necesidades que plantea el Banco; cumple en general con todos los requerimientos señalados en las especificaciones técnicas, incluyendo una estructura, objetivos definidos y consistencias de las etapas; describe el método de	75 puntos

JA

investigación para cada uno de los cuatro públicos objetivos definidos en las bases; describe la aplicación de las herramientas y periodicidad propuesta, señala el sistema de entrega de los resultados finales e incluye herramientas de levantamiento adicionales de investigación.	
<u>Suficiente calidad.</u> La propuesta presentada es genérica, medianamente consistente con los objetivos y necesidades que plantea el Banco; cumple muy generalmente con los requerimientos señalados en las especificaciones técnicas, incluyendo estructura, objetivos y etapas a nivel general; el método de investigación propuesto para cada uno de los cuatro públicos objetivos definidos en las bases es básico; describe sin detalles la aplicación de las herramientas y periodicidad propuesta en forma general, el sistema de entrega de los resultados finales e incluye una herramienta de levantamiento adicional de investigación que no complementa el desarrollo del proyecto.	50 puntos
<u>Insuficiente calidad.</u> Empresa presenta propuesta con deficiente contenido y con escaso detalle de la metodología que sugiere aplicar. No aborda tópicos relevantes para el estudio y no se adecúa a lo que solicita el Banco. Es muy genérica, no es coherente con los objetivos y necesidades que plantea el Banco; no cumple con los requerimientos señalados en las especificaciones técnicas, no detalla el método de investigación propuesto para cada uno de los cuatro públicos objetivos definidos en las bases, describe sin detalles la aplicación de las herramientas y periodicidad propuesta en forma general, el sistema de entrega de los resultados finales y no incluye una herramienta de levantamiento adicional de investigación.	25 puntos

	Ponderación/Puntaje
6.- Propuesta de Carta Gantt o Calendario de Actividades, es consistente con la propuesta metodológica. Anexo A VI, numeral 6.	5%
Carta Gantt describe con amplio nivel de detalle cada etapa de desarrollo del estudio; incluye actividades y tareas a realizar; es coherente con la propuesta formulada y con los plazos establecidos por el Banco.	100
Carta Gantt describe con un adecuado nivel de detalle todas las etapas y actividades planificadas para el desarrollo del estudio; es coherente y consistente con la propuesta presentada y con los plazos establecidos por el Banco.	75

JA

Carta Gantt describe todas las etapas de desarrollo del estudio y se ajusta a los plazos establecidos por el Banco.	50
Carta Gantt no describe cada etapa de desarrollo del estudio y/o no es coherente con los requerimientos del Banco y/o no se ajusta al plazo establecido.	25

	Ponderación/Puntaje
7.- Presentación Telemática de la Propuesta: En la exposición que la Empresa realice, el Banco espera que: a) La presentación sea estructurada y con un formato claro. b) La presentación sea consistente y coherente con lo detallado en la oferta y que responda a los requerimientos del Banco señalado en el Anexo A Especificaciones Técnicas. c) Miembros del Equipo de Proyecto que participan en la presentación demuestran amplio dominio técnico de la propuesta y amplia experiencia en el diseño e implementación de estudios como el solicitado por el Banco. d) En la presentación participa el Gerente de la Empresa, el Jefe de Proyecto y los integrantes del Equipo de Proyecto.	35%
Presentación telemática de la Empresa cumple por sobre lo esperado con los 4 requisitos antes señalados.	100
Presentación telemática de la Empresa cumple con lo esperado en relación a los 4 requisitos antes señalados.	75
Presentación telemática de la Empresa cumple con 3 de los 4 requisitos antes señalados.	50
Presentación telemática de la Empresa cumple con 1 o 2 de los 4 requisitos antes señalados.	25

Serán consideradas como Técnicamente Elegibles aquellas ofertas que obtengan un promedio de Evaluación Técnica igual o superior a **75 puntos** (sobre un máximo de 100), que hayan obtenido un puntaje promedio de **100 puntos en los ítems 5 y 7**, según calificación que efectuará la Comisión Evaluadora a cada oferta, y que no haya obtenido ningún puntaje individual igual a 25 puntos, en todos los factores y subfactores evaluados, cuando proceda.

El Encargado del Proceso de Compras recibirá del área usuaria las evaluaciones técnicas consolidadas en función de la evaluación individual realizada por cada integrante de la

JA

Comisión Evaluadora. Como resultado de esta consolidación se obtendrán las Ofertas consideradas como “Técnicamente Elegibles”.

- 2.5 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.

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 para el día fijado como plazo máximo de envío de las Ofertas. Igual conversión se aplicará a los precios expresados en Unidades de Fomento.

- 2.6 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

ifn

concluya que su menor Precio Total deriva de algún incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de la Solicitud de Cotización.

- 2.7 Si en la evaluación de las ofertas económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores respecto de su Precio Total, se seleccionará la oferta de la Empresa que tenga un mayor puntaje en la presentación Telemática de la Propuesta (punto 7 de la pauta de evaluación) En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta de aquella Empresa que tenga mayor puntaje en el punto 5 de la pauta de evaluación relativo a la Calidad de la propuesta técnica de los servicios.
- 2.8 El Banco podrá declarar desierto el Proceso de Cotización, esto último cuando no se presenten ofertas elegibles o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, con sujeción a lo previsto en esta Solicitud, sin derecho de los Oferentes a entablar acción o reclamo por indemnizaciones, retribuciones o compensaciones de ninguna especie.
- 2.9 El Banco dará aviso del resultado del Proceso de Cotización mediante la mensajería del Portal y su publicación en el Sitio Web del Banco.
- 2.10 Los Proveedores podrán efectuar reclamos ante cualquier determinación del Banco, tal como descalificación administrativa, financiera o técnica, o declaración desierta del Proceso de Compras. Los reclamos deberán contener la identificación del reclamante, del proceso y los antecedentes en los que se funda dicho reclamo.

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

3. CONTRATO

- 3.1. Una vez resuelto el Proceso de Cotización y dentro del plazo de 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de la selección al Proveedor Seleccionado, el Departamento de Adquisiciones del Banco enviará el Contrato por los Servicios correspondientes, el cual deberá ser suscrito por ésta en un plazo no superior a los 5 días hábiles bancarios contados desde la fecha de su envío. Igualmente, se informarán los datos del Encargado Técnico del Banco que deberá contactar para coordinar las actividades que se derivarán de la ejecución del Contrato.
- 3.2. El Contrato contendrá las condiciones establecidas en el Modelo que se adjunta como Anexo B, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la Oferta presentada por la Empresa Seleccionada y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de este Proceso de Cotización.

JA

- 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 \$3.000.000.

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

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

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

4. CONDICIONES DE PAGO

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

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**

JFh

ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ESTUDIO DE IMAGEN Y POSICIONAMIENTO DEL BANCO CENTRAL DE CHILE

I.- INTRODUCCIÓN

El Banco Central de Chile es un organismo del Estado, con una autonomía de rango constitucional, que basa su posicionamiento en su carácter técnico y en la credibilidad que debe tener para el cumplimiento de sus principales objetivos que son velar por la estabilidad de precios y por el normal funcionamiento de los pagos internos y externos, contribuyendo con ello al buen funcionamiento de la economía, la estabilidad financiera y al bienestar de la sociedad.

Su carácter de ente autónomo le permite contar con completa independencia del Gobierno y de otros poderes e instituciones del Estado para la toma de decisiones de política y para la gestión y administración de sus funciones propias y así, desarrollar su labor libre de presiones políticas y corporativas.

El cumplimiento de su misión, a través de las mejores prácticas que se conocen en el mundo, ha contribuido a mantener un alto grado de credibilidad, lo que a su vez le permite gozar de una buena reputación a nivel nacional e internacional.

Sin embargo, como un actor clave para la estabilidad y el desarrollo económico del país y una alta frecuencia de apariciones en los diferentes medios de comunicación, el Banco está permanentemente expuesto al escrutinio público y de sus principales grupos de interés.

A raíz de los diversos estudios desarrollados por el Banco sobre su imagen y posicionamiento, se puede resumir a nivel general, que su posicionamiento actual es diferente de acuerdo a los distintos grupos de interés: mientras existe un conocimiento acotado o limitado respecto del rol y funciones propias que desarrolla por parte de la ciudadanía, su posición está más consolidada en grupos especializados relacionados con el ámbito económico, político, académico y empresarial de nuestro país, quienes conocen y valoran mayormente su quehacer.

Sin embargo, en un contexto de desconfianza de las instituciones en general, se hace aún más valioso ir monitoreando la reputación del Banco.

Debido a que para el Banco su reputación corporativa es un activo fundamental que es necesario resguardar y fortalecer, surge la necesidad de ir monitoreando constantemente el posicionamiento e imagen en sus diferentes públicos de interés a través de encuestas o auditoría de percepciones.

Cabe tener en cuenta que, por su propio carácter, el Banco no desarrolla acciones de marketing para comunicar una imagen y posicionamiento determinados.

JA

II.- CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS

Es en este contexto que la División de Asuntos Institucionales del Banco, necesita contratar la realización de un estudio que permita evaluar la imagen y posicionamiento actual de la institución frente a sus distintos públicos de interés, como son, la opinión pública, el público informado/especializado, la comunidad educativa y sus funcionarios/as (staff del Instituto Emisor), en adelante el “Estudio”.

El Estudio debe contemplar el levantamiento de información de manera cualitativa y cuantitativa con estos distintos grupos de interés, con las herramientas que proponga la Empresa, los que pueden considerar encuestas de opinión, entrevistas, *focus group* u otras que permitan evaluar el nivel de conocimiento y las percepciones que tienen sobre el Banco los grupos de interés definidos.

La propuesta de la Empresa deberá considerar una metodología de trabajo que permita una aplicación periódica (anual) y garantice la consistencia de los resultados en aplicaciones sucesivas, para poder ir monitoreando los posibles cambios en las percepciones asociadas a la Institución con una base de comparación coherente.

1.- Contexto

El desarrollo de este estudio de posicionamiento se enmarca en los focos del Plan Estratégico 2023 – 2027, que busca materializar la misión y la visión institucional durante este período. El foco 4 de este plan apunta, entre otros intereses, a hacer más efectivas las comunicaciones institucionales con sus diversas audiencias. De ahí, la importancia de asumir el desafío de fortalecer la comunicación y la relación con todos los grupos de interés, a través de diversas acciones, para lo cual se hace necesario evaluar el nivel de conocimiento y de percepción de parte de la ciudadanía.

Como antecedente, el Banco cuenta con una serie de estudios y auditorías de percepción que le permiten tener una base de información sólida de la evolución del posicionamiento de la institución, lo que contribuirá con el análisis y el desarrollo de la metodología de investigación. Dicha información, será proporcionada a la Empresa que resulte adjudicada.

2.- Objetivo general

Medir el nivel de conocimiento y percepción que tiene la opinión pública, el público informado/especializado, la comunidad educativa y el staff de la institución respecto del rol y accionar del Banco y monitorear la evolución del posicionamiento a lo largo de los años, en línea con el Plan Estratégico 2023-2027. Este Estudio implica desarrollar una metodología específica que permita levantar la opinión de los distintos grupos de interés del Banco.

JA

3.- Objetivos específicos

- ✓ Identificar y evaluar el nivel de conocimiento del Banco por parte de sus grupos de interés, especialmente de los más generales.
- ✓ Conocer el posicionamiento del Banco en aspectos de imagen.
- ✓ Identificar las fortalezas y debilidades del posicionamiento del Banco ante los distintos stakeholders.
- ✓ Obtener un estado de situación fundamentado y concreto, respecto del nivel de posicionamiento que actualmente tiene el Instituto Emisor entre sus grupos de interés, en determinados atributos.
- ✓ Definir las herramientas metodológicas a usar para cada grupo de interés.
- ✓ Obtener indicadores específicos que permitan evaluar esta percepción en distintos aspectos, tanto cuantitativos como cualitativos.
- ✓ Profundizar en las dimensiones y atributos de imagen y posicionamiento actual del Banco en sus grupos de interés.
- ✓ Proponer el diseño de un Índice de Reputación corporativa una vez obtenidos los datos de las encuestas.

III.- REQUISITOS DEL PROYECTO

1.- Método de investigación:

Se deberá entregar una propuesta que incluya los principales aspectos metodológicos de la encuesta.

a.- Tipo de estudio a realizar:

Propuesta del tipo de estudio que la Empresa realizará para dar cumplimiento a los requerimientos del Banco.

b.- Tipos de Instrumentos de medición:

Propuesta de los instrumentos a utilizar para el levantamiento de información de cada uno de los grupos de interés. La propuesta técnica debe incluir las metodologías específicas que se utilizarán para levantar y analizar las opiniones y percepciones de los grupos de interés relevantes: encuesta semiestructurada presencial o telefónica, entrevistas en profundidad, *focus group*, encuesta web o cualquier otro tipo de levantamiento que la Empresa estime relevante proponer.

c.- Selección de la muestra:

Propuesta de cómo se realizará la selección de la muestra de los grupos objetivos y del tamaño de la misma.

Preliminarmente, los **grupos de interés** estarán conformados por:

- a) Público general: ciudadanía en general.
- b) Público informado/especializado: se entiende como aquel público que conoce el Banco y que tiene una *expertise* mayor en temas económicos. Este grupo puede estar compuesto por periodistas, economistas, empresarios, directivos y altos ejecutivos de la banca y sector financiero, ex autoridades del Banco, entre otros.

JA

- c) Comunidad educativa: este grupo estará compuesto por estudiantes de pedagogía, profesores, alumnos y personas que han participado en actividades relacionadas con el programa de educación financiera del Banco denominado “Central en tu Vida”.
- d) Staff del Banco: funcionarios/as de la entidad.

En el caso del público informado/especializado, las listas de personas a contactar serán acordadas entre la Empresa y el Banco. En el caso de los listados de la comunidad educativa y del staff, las bases serán entregadas por el Instituto Emisor, bajo resguardo del Tratamiento de Datos de Carácter Personal, según se señala en la Cláusula respectiva del Contrato que se adjunta como Modelo en el Anexo B del presente documento.

El Banco podrá proporcionar a la Empresa, una carta firmada u otro documento para que los encuestados reconozcan la veracidad y validez de la encuesta.

d.- Bases de datos:

La Empresa deberá trabajar en la confección de sus propias bases de datos para el desarrollo de las metodologías de levantamiento de información que proponga. Sin embargo, en algunos casos el Banco podría compartir algunas bases de datos, las que deben ser utilizadas sólo en el marco del Estudio, de acuerdo con el tratamiento de datos de carácter personal estipulados en la presente contratación y la ley aplicable en materias de datos. En el caso del staff, el Banco se encargará de enviar la encuesta a sus funcionarios/as.

d.- Propuesta de encuestas y herramientas de levantamiento:

La Empresa adjudicataria deberá desarrollar los cuestionarios asociados a los instrumentos de levantamiento, los que serán revisados y ajustados de común acuerdo con el Banco hasta la obtención de una versión final que deberá ser aprobada por el mismo.

Los instrumentos de medición deberán considerar temas como:

- Nivel de conocimiento del Banco.
- Percepción general del Banco y sus autoridades.
- Principales atributos.
- Imagen del Banco.
- Valoración de la autonomía.
- Evaluación de su quehacer y relación con la comunidad.
- Conocimiento y evaluación de los canales de difusión.
- Otras preguntas que se determinen en conjunto y que puedan mejorar o complementar la evaluación.

Es importante destacar que la Empresa puede elaborar una propuesta que, teniendo en cuenta lo requerido, vaya más allá de la solicitud específica, incluyendo herramientas de levantamiento o métodos adicionales de investigación.

e.- Plazos:

Definición de plazos para el desarrollo del Estudio: incluye la entrega de un Calendario de Actividades o Carta Gantt con los tiempos destinados al desarrollo de los instrumentos, a la aplicación de estas herramientas y al análisis de los resultados y entrega de un informe final, en adelante el “Informe Final”.

El plazo de ejecución total para el desarrollo del Servicio hasta la entrega del Informe Final será de **90 días** corridos contados desde la fecha de suscripción del Contrato.

La encuesta de opinión deberá tener carácter anual, lo mismo que los demás estudios de carácter cualitativo y/o cuantitativo que la Empresa proponga realizar.

IV.- OTROS REQUISITOS

- a) Durante la ejecución del proyecto se realizarán reuniones de trabajo con la contraparte cuando se estime necesario, con el fin de aclarar posibles dudas, así como revisar el estado de avance e indicar las modificaciones necesarias en el caso que sea pertinente.
- b) Para los siguientes años de los Servicios, si es que la Empresa no mantiene la dotación inicial del equipo de trabajo principal, ésta deberá presentar el currículum del profesional que en la eventualidad será reemplazado (Jefe del Proyecto, Investigador u otro), documento que deberá detallar los siguientes antecedentes para cada uno de ellos: nombre completo, cargo y antigüedad dentro de la Empresa, cargo a ocupar en el proyecto, antecedentes académicos y lista de proyectos en los que ha participado y la Empresa para la cual los realizó.

La Empresa deberá informar al Encargado Técnico del Banco, con al menos una semana de anticipación, el reemplazo que propone realizar. El profesional reemplazado deberá contar con el mismo nivel académico y otros requisitos de la persona a la cual reemplazará.

- c) La Empresa debe considerar dentro de sus costos, los insumos que utilizará en el levantamiento de información.

V.- ENTREGABLES

La Empresa deberá proporcionar los siguientes entregables al Banco:

- 1) Cronograma: Al inicio de la prestación de los Servicios, la Empresa deberá presentar una Carta Gantt actualizada y en la que detallade todos los plazos asociados a las distintas etapas de la ejecución del Servicio.

JA

- 2) Propuesta metodológica: Se deberá entregar el detalle de las metodologías específicas que se utilizarán para levantar y analizar las opiniones y percepciones de los grupos de interés relevantes: entrevistas en profundidad, focus group, encuesta presencial, telefónica u online, etc.
- 3) Presentación de un Informe de Avance en formato PPT o Excel cuando se lleve un 50% de avance de los resultados recolectados. Estos resultados deben ser agregados a nivel total.
- 4) Tablas completas en Excel: la información debe contener como mínimo la composición de la muestra, considerando las variables de edad, sexo y GSE. Además, deben incluirse todas las respuestas de las preguntas abiertas y cerradas del instrumento.
- 5) Informe Final en Word y/o PPT: La información recogida debe ser procesada y analizada por la Empresa, que deberá entregar al Banco un Informe Final, con dos copias impresas, además de una copia en formato digital. El Informe deberá contener, como mínimo, lo siguiente:
 - a. Resumen ejecutivo con el detalle del estudio (objetivo, metodologías, composición de la muestra considerando las variables de edad, sexo, GSE).
 - b. Análisis cuantitativo que incluya: comparaciones, cruces de datos y cuantificación de variables de las respuestas recogidas, donde al menos las variables más relevantes deben ser presentadas con gráficos.
 - c. Análisis cualitativo que recoja una interpretación, conclusiones y/o recomendaciones sobre la información obtenida.
 - d. Frases obtenidas en las conversaciones con los entrevistados que permitan ilustrar sus apreciaciones sobre los temas del Estudio.
 - e. Base de encuestados que debe determinar si la persona acepta ser reconectada para una próxima encuesta.
 - f. El Informe Final debe contar además con una versión en *Power Point* para ser presentada de manera presencial ante la contraparte del Banco la que debe contener el análisis, conclusiones y gráficos más importantes del trabajo realizado.
 - g. Recomendaciones que identifiquen las brechas existentes entre la percepción de los encuestados y el posicionamiento ideal de la Institución.
 - h. Comparación, en lo que corresponda, con las mediciones anteriores del Banco (al Proveedor adjudicado se le hará entrega de los informes de mediciones anteriores).
- 6) Cualquier otra información o documento relevante producido en el contexto del Estudio.

El Banco entregará sus comentarios respecto del Informe Final y a la presentación en un plazo máximo de 10 días hábiles, luego de las cuales la Empresa entregará la versión final del Informe en un plazo máximo de 5 días hábiles.

La Empresa deberá considerar desarrollar presentaciones de los principales resultados de las encuestas en la fecha que las partes acuerden.

JA

VI.- ANTECEDENTES QUE LA EMPRESA DEBERÁ PRESENTAR EN SU OFERTA TÉCNICA

La Empresa debe incluir una descripción detallada de su propuesta técnica, señalando expresamente la forma en que esta cumple con cada uno de los requerimientos que se señalan en este Anexo A “Especificaciones Técnicas”. Asimismo, la propuesta deberá estar estructurada de la siguiente forma:

- 1) **Antigüedad /Experiencia de la Empresa.** Presentación de los antecedentes de la Empresa que le permitan acreditar que cuenta con una antigüedad en el mercado, igual o superior a 5 años habiendo realizado estudios similares al requerido por el Banco, para empresas del sector público o privado y/o instituciones u organismos del sistema financiero. Para efectos de verificar el cumplimiento de este requisito, el Banco revisará la fecha de Iniciación de Actividades en el sitio del SII. La antigüedad deberá estar cumplida a la fecha de presentación de la Oferta.
- 2) Presentación de una **nómina de al menos 10 clientes** (excluido el Banco) para los cuales haya realizado, en los últimos 5 años, estudios similares al requerido por el Banco en la presente solicitud de cotización, para empresas del sector público o privado y/o instituciones u organismos del sistema financiero. De acuerdo con los antecedentes presentados, el Banco realizará una evaluación de los clientes en términos de su relevancia y presencia en el mercado.

Para efectos de esta información, se le solicita complete un Cuadro como el que se señala a continuación:

1	Empresa para la cual realizó el Estudio	Nombre persona de contacto/ Email y teléfono	Nombre de la Encuesta realizada	Año en que se realizó	Tipo de encuesta	Tamaño muestral	Duración del Estudio
N=10							

Nota: El Banco se reserva el derecho de solicitar a los contactos declarados por la Empresa en su propuesta, sus opiniones respecto de la calidad y cumplimiento de los tiempos de respuesta a los servicios prestados.

- 3) Experiencia / participación del Equipo de Proyecto designado por la Empresa para la ejecución del Estudio requerido por el Banco, con la indicación del rol que desempeñará (adjuntar Organigrama) y la experiencia de sus miembros en trabajos similares al de las presentes bases, desarrollados al menos para 5 empresas relevantes del sector público y privado y/ o instituciones u organismos del sistema financiero, en los últimos 5 años. Empresa presenta los currículums

JA

de los miembros del equipo propuesto (incluye nombre completo, antecedentes académicos, experiencia laboral, cargo y antigüedad dentro de la Empresa, cargo que ocupará en la ejecución de los Servicios y lista de proyectos similares en los cuales ha participado, con breve detalle, año e instituciones para las cuales fueron realizados). Para obtener el puntaje del Equipo de Profesionales se considerará el promedio simple obtenido de los puntajes de cada uno de los integrantes de la Comisión Evaluadora.

- 4) Presentación del **currículum** de la persona designada como **Jefe de Proyecto**, quien debe contar con una experiencia de haber realizado al menos 10 estudios similares en los 5 últimos años en estudios de naturaleza y complejidad similar a la solicitada por el Banco en estas bases, los cuales debe describir en el documento presentado junto con la información del numeral siguiente. El Jefe de Proyecto es el responsable final de la dirección del proyecto, así como también es quien deberá velar por el cumplimiento de los objetivos y los estándares de calidad de los productos comprometidos, así como de la presentación de los resultados y sus actividades asociadas.

1	Nombre del Cliente	Nombre del proyecto	Descripción de la Consultoría y relevancia para esta Solicitud	Nombre del Contacto en el Cliente	Teléfono y e-mail del cliente
n					

Nota: El Banco se reserva el derecho de solicitar a los contactos declarados por la Empresa en su propuesta, sus opiniones respecto de la calidad y cumplimiento de los tiempos de respuesta a los servicios prestados.

- 5) Presentación de la **propuesta técnica / metodológica** que la Empresa propone realizar, para lograr el objetivo requerido por el Banco.

Dicha propuesta debe abordar y detallar todas las condiciones establecidas en el presente Anexo A.

- 6) Presentación de **Carta Gantt** con la descripción de las actividades prioritarias que propone realizar y ajustado al plazo establecido por el Banco para la realización del proyecto (90 días corridos contados desde la fecha de suscripción del Contrato).

Nota: Los requisitos solicitados en este numeral, serán evaluados por la Comisión Evaluadora del Banco, de acuerdo con la Pauta establecida en el numeral 2.4 del acápite Resolución.

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 [], 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 don/[doña [], ambos domiciliados en [], se ha convenido lo siguiente:

El Banco contrata los servicios de la Empresa, quien acepta, para realizar la prestación del Servicio de Estudio de Imagen y Posicionamiento, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N°1 del presente instrumento, en adelante, también, el “Servicio” o los “Servicios”.

El Servicio se prestará de acuerdo a los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en la Solicitud de Cotización N° 90008726, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa y aceptada por el Banco; 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 suscripción. 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.

Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes al Servicio pactado será de 90 días corridos a contar de la fecha de suscripción del Contrato.

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]

1) Precio de los Servicios

Ítem	Descripción	Cant.	Precio Unitario (UF)
1	Desarrollo, aplicación y análisis de los resultados del Estudio de Imagen y Posicionamiento durante la anualidad 2025 - 2026.	1	
IVA			
Total con IVA (UF)			

Nota: El Precio de la anualidad del Servicio, informada en el Cuadro de Precio precedente, se replicará para los Estudios de Imagen y Posicionamiento correspondiente a las siguientes anualidades hasta completar la vigencia total del Contrato.

El precio antes señalado comprende todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario y, en general, toda suma o gasto que sea necesario 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 anual del Servicio, indicado en la cláusula precedente, en 3 cuotas de acuerdo con el siguiente plan de pago:

- Cuota 1: El 25% del precio total se pagará contra la Recepción Conforme por parte del Banco, de los dos primeros entregables detallados en el numeral V del Anexo N°1 “Especificaciones Técnicas” de este contrato (Cronograma y Propuesta Metodológica).
- Cuota 2: 25% del precio total se pagará contra la Recepción Conforme por parte del Banco, del tercer entregable detallado en el numeral V del Anexo N°1 “Especificaciones Técnicas” de este contrato (Informe de Avance con el 50% de los resultados recolectados).

JA

- c) Cuota 3: 50% restante del precio total se pagará contra la Recepción Conforme por parte del Banco, del cuarto y quinto entregable detallado en el numeral V del Anexo N°1 “Especificaciones Técnicas” de este contrato (Tablas completas en Excel e Informe Final en Word y/o PPT).

Para efectos de los pagos correspondientes a los años siguientes de los Servicios, el precio total se pagará en una cuota contra la Recepción Conforme por parte del Banco, del tercer, cuarto y quinto Entregable detallado en el numeral V del Anexo N°1 “Especificaciones Técnicas” de este contrato (Informe de Avance, Tablas Completas en Excel e Informe Final, respectivamente).

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

Para facturar el pago del Servicio, la Empresa debe 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 de los pagos señalados precedentemente, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo de 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 parte del Banco, será pagado dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su aprobación.

El Banco efectuará el pago a través de una entidad bancaria con la cual haya celebrado algún convenio de pago a proveedores, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente. En el caso que no sea posible realizar el abono en cuenta corriente, se emitirá un vale vista electrónico que deberá ser retirado por la Empresa en la entidad bancaria que el Banco determine para estos fines.

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

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita de la Gerente de Comunicaciones del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada y se otorgará una vez verificada la entrega, a satisfacción del Banco, de cada uno de los entregables estipulados 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.

JA

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

SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

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

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

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 2 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos. El Banco tendrá un plazo de 3 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

JA

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 la multa que se señala a continuación:

El Banco podrá aplicar una multa del 0,5% del valor total de los Servicios contratados, por cada día de atraso en la entrega de los Informes acordados por las partes y que el Proveedor deba entregar de acuerdo a lo establecido en el número V, numeral 1 y 5 del Anexo N°1 del Contrato, según lo comprometido en el Cronograma o Carta Gantt.

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.

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.

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 5 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos o subsanar el motivo de la multa. El Banco tendrá un plazo de 5 días hábiles bancarios para determinar si los descargos de la Empresa tienen mérito suficiente para dejar sin efecto la

JA

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 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 que el Banco deba pagar a la Empresa, impuestos incluidos, que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado.

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

NOVENO : Garantía por fiel cumplimiento de Contrato

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

JA

- 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), con Categoría A otorgada por la Comisión para el Mercado Financiero, el que deberá ser pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

Si cualquiera de las Garantías excede los \$30.000.000, la Empresa deberá otorgar solo el tipo de garantía indicado en el literal a).

DÉCIMO : Propiedad Intelectual e Industrial

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

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

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

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

JA

UNDÉCIMO : Personal

La Empresa ejecutará los Servicios 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 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.

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 impresa del mismo.

DUODÉCIMO : Encargados Técnicos

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Comunicaciones, quien deberá ser considerado como Encargado Técnico en los aspectos técnicos de este Contrato. Asimismo, la

JA

Empresa nombrará a un profesional como Encargado Técnico o Supervisor, quien será considerado como contraparte técnica válida ante el Banco.

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
	BANCO
	EMPRESA

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

DECIMOTERCERO : Confidencialidad

Las Partes asumen como obligación la de mantener y resguardar la confidencialidad de la Información Confidencial, Altamente Restringida 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, Altamente Restringida o 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, Altamente Restringida o Altamente Sensible, lo que deberá ser certificado por un apoderado con facultades suficientes para ello.

JA

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

Asimismo, se exceptúa de la obligación antes indicada, aquella Información Confidencial, Altamente Restringida o 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.

DECIMOCUARTO : Tratamiento de Datos de Carácter Personal

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

En particular, la Empresa garantiza:

- a) Que el tratamiento de los datos personales se efectuará de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el Contrato.
- b) Que los datos personales a los que la Empresa tenga acceso como consecuencia de la ejecución del Contrato no serán aplicados ni utilizados para un fin distinto al indicado en dicho Contrato.
- c) Que devolverá al Banco los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de término del Contrato.
- d) Que destruirá cualquier documento, soporte o copia de los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el Contrato y que no hayan podido ser devueltos, según lo indicado en el literal anterior.

JA

e) Que adoptará, en el tratamiento de los datos suministrados por el Banco, las medidas de índole técnica y organizativa necesarias exigidas por la normativa legal, así como aquellas que el Banco pudiera imponer en el Contrato, de forma que se garantice la seguridad de los datos de carácter personal y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

DECIMOQUINTO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

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

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

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

DECIMOSEXTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

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

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

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

La Empresa se hace exclusivamente responsable de toda violación a derechos de propiedad intelectual y/o industrial legalmente constituidos, que sea resultante de su participación en este Contrato, y de los Productos y/o Servicios que por esta vía 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.

JA

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

DECIMOCTAVO : Publicidad y uso del nombre del Banco

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

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

DECIMONOVENO : Conflicto de Intereses

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

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

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

La Empresa se obliga a informar por escrito al Banco, tan pronto tuviere conocimiento de ello, de cualquier conflicto de interés 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

JA

configuren el conflicto de interés respectivo, pudiendo a su arbitrio poner término al Contrato o perseverar en él.

VIGÉSIMO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

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

VIGÉSIMO PRIMERO : Equipamiento y Materiales

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

VIGÉSIMO SEGUNDO : Licencias

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

VIGÉSIMO TERCERO : Responsabilidad de 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

JA

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 CUARTO : Prevención de delitos

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

JA

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO SEXTO : 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.

JA

VIGÉSIMO SÉPTIMO : 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 OCTAVO : Modificación de Condiciones

Las partes acuerdan que toda intención de modificación a la provisión 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.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cronograma de Actividades acordado entre las partes al momento de la suscripción de este Contrato, podrá ser modificado de común acuerdo, conforme a la evolución y necesidades propias del Servicio. Las modificaciones de los plazos y/o actividades que no impliquen

JA

una extensión significativa del plazo total de ejecución del Servicio, podrán acordarse entre los Encargados Técnicos de las partes, debiendo quedar constancia escrita de dichas modificaciones. Las modificaciones consideradas por las partes como significativas se modificarán mediante la suscripción de una Adenda al presente Contrato.

VIGÉSIMO NOVENO : 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, remitirá a la Empresa por escrito una solicitud de 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. 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.

TRIGÉSIMO : 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.

JA

d) **Servicio:** Es el objeto del Contrato, el cual debe ser prestado por el proveedor, en tiempo, plazo, condiciones y calidad señalada en el mismo contrato.

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

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

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

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

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

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

TRIGÉSIMO PRIMERO : 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 SEGUNDO : 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

JA

comuna de Santiago.

TRIGÉSIMO TERCERO : 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 CUARTO : 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 QUINTO : 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

JA

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

JA

