

Solicitud de Cotización en Línea N° 90008755

Objeto: Concientización Usuaría en Ciberseguridad

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

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

Los Proveedores interesados en participar en este proceso de Cotización, comunicarán su interés aceptando el “Acuerdo de Participación” establecido en el Portal como 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 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.
- 1.5. Las Ofertas Técnica y Económica deberán ser ingresadas en el Portal, hasta las **14:00** horas de la fecha señalada para tal efecto en el Calendario de Actividades. Para estos efectos, el Proveedor deberá iniciar el proceso de ingreso de la oferta con la debida antelación para completar lo requerido en el plazo señalado.

Los Proveedores deberán utilizar en sus ofertas formatos estándar de documentos (.doc; .pdf; .xls; .jpg) y considerar que el tamaño individual de los documentos a subir en el Portal no debe ser superior a 20Mb.
- 1.6. El Proveedor deberá presentar una Oferta Técnica que incluya una descripción detallada de su propuesta, de tal forma que permita al Banco entender cómo el Proveedor cumplirá con todos los requerimientos señalados en las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo A de esta Solicitud de Cotización.
- 1.7. Los precios y plazos ofertados deberán considerar todas y cada una de las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo A.
- 1.8. Adicionalmente, deberá incluir en su Oferta los siguientes antecedentes:
 - a) Las Declaraciones que se señalan a continuación, debidamente firmadas por el representante de la Empresa, utilizando para estos efectos, los Formularios que se adjuntan en la Sección “Contenido” del Portal:

- i. Presentación de la Oferta Técnica y Económica

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

b) Los siguientes antecedentes legales:

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

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

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

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

En caso que un tercero solicite información proporcionada por un Proveedor al Banco vinculada con este Proceso de Cotización y que no haya sido divulgada por el Banco, este último notificará a la Empresa tal requerimiento en los términos y para los efectos de lo

dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 20.285, siempre que se refiera a antecedentes que puedan afectar derechos del Oferente.

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

2. RESOLUCIÓN

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

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

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

- 2.3 Las Ofertas que hayan sido declaradas como admisibles 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. Jefe de Departamento de Ciberseguridad
- ii. Profesional 1 Departamento de Ciberseguridad
- iii. Profesional 2 Departamento de Ciberseguridad

- 2.4 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, a los cuales se les definirá una escala cuantitativa de 25 a 100 puntos, a aplicar según los criterios y con las ponderaciones que en cada caso se indican:

		Ponderación
A	Evaluación de la Empresa	20%
B	Innovación en servicios: La Empresa debe contar con experiencia en la ejecución de Activaciones de Ciberseguridad	30%
C	Equipo de trabajo: Evaluación del Jefe de Proyecto y el Consultor Especialista (equipo del proyecto) que ejecutarán el servicio requerido	20%
D	Evaluación de la propuesta técnica presentada para realizar el servicio.	30%

El detalle de la Evaluación es el siguiente:

A	Evaluación de la Empresa	20%
A.1	Antigüedad / Experiencia de la Empresa ejecutando y abordando temas de <u>Ciberseguridad</u> . (Anexo A numeral 8 letra a).	40%
	Descripción	Puntaje
	Más de 10 años de experiencia en el mercado	100
	Entre 5 y 10 años de experiencia en el mercado	75
	Entre 3 y menos de 5 años de experiencia en el mercado	50
	Menos de 3 años de experiencia en el mercado	25
A.2	Cantidad de servicios similares al solicitado, que ha realizado a <u>empresas en Chile</u> , en los últimos 3 años. Anexo A numeral 8 letra b).	20%
	Descripción	Puntaje
	4 o más servicios	100
	3 servicios	75
	2 servicios	50
	1 servicio	25
A.3	Cantidad de servicios similares al solicitado, que ha realizado en <u>bancos y/o instituciones financieras, en Chile</u> , en los últimos 3 años. Anexo A numeral 8 letra b).	40%
	Descripción	Puntaje
	4 o más servicios	100
	3 servicios	75
	2 servicios	50
	1 servicio	25
B	Innovación en servicios: La Empresa debe contar con experiencia en la ejecución de Activaciones de Ciberseguridad. Esto según se detalla en el Anexo A numeral 7.8 y 8 letra c).	30%
B.1	Cantidad de Servicios de Activación en Ciberseguridad e innovación de ciberseguridad en ámbito de concientización, que haya realizado a empresas en Chile en los últimos 12 meses, plazo contabilizado a partir de la fecha de presentación de la oferta.	50%
	Descripción	Puntaje
	4 o más servicios	100

3 servicios	75
2 servicios	50
1 servicio	25

B.2	Experiencia del Jefe de Proyecto y el Consultor Especialista (equipo del proyecto) en la participación de servicios de innovación de ciberseguridad en ámbito de concientización (Activaciones), al solicitado, ejecutados a empresas nacionales, en los últimos 3 años. Anexo A numeral 8 letra d).	50%
	Descripción	Puntaje
	Muy Buena Experiencia (4 o más servicios)	100
	Buena Experiencia (participación en 3 servicios)	75
	Suficiente Experiencia (participación en 2 servicios)	50
	Insatisfactoria Experiencia (participación en 1 servicio)	25
C	Equipo de Trabajo: Evaluación del Jefe de Proyecto y del Consultor Especialista (equipo del proyecto) que ejecutarán el servicio requerido	20%
C.1	Experiencia del Jefe de Proyecto y del Consultor Especialista (equipo del proyecto) en la participación de servicios similares, al solicitado, que ha realizado a <u>empresas nacionales</u> , en los últimos 3 años. Anexo A numeral 8 letra d).	30%
	Descripción	Puntaje
	Muy Buena Experiencia (4 o más servicios)	100
	Buena Experiencia (participación en 3 servicios)	75
	Suficiente Experiencia (participación en 2 servicios)	50
	Insatisfactoria Experiencia (participación en 1 servicio)	25
C.2	Experiencia del Jefe de Proyecto y del Consultor Especialista (equipo del proyecto) en la participación de servicios similares, al solicitado, ejecutados en <u>Bancos y/o Instituciones Financieras nacionales</u> , en los últimos 3 años. Anexo A numeral 8 letra d).	30%
	Descripción	Puntaje
	Muy Buena Experiencia (mayor de 4 servicios)	100
	Buena Experiencia (participación en 3 servicios)	75
	Suficiente Experiencia (participación en 2 servicios)	50
	Insatisfactoria Experiencia (participación en 1 servicio)	25
C.3	Experiencia de Oradores que dictarán las charlas y gamificación sobre las distintas temáticas de Ciberseguridad, además de haber participado	40%

	en charlas en eventos, congresos, o similares de ciberseguridad a nivel nacional o internacional. Anexo A numeral 8 letra e).	
	Descripción	Puntaje
	Muy Buena Experiencia (igual o mayor de 4 charlas)	100
	Buena Experiencia (participación en 3 charlas)	75
	Suficiente Experiencia (participación en 2 charlas)	50
	Insatisfactoria Experiencia (participación en 1 charla)	25

D	Evaluación de la propuesta técnica presentada para realizar el servicio. Anexo A numeral 8 letra f).	30%
D.1	Se evaluará que el Programa de Sensibilización y Capacitación propuesto evidencie adherencia a las Normas de Ciberseguridad Internacionales (NIST, ISO 27001, 27032 u otras).	30%
	Descripción	Puntaje
	Muy Buena Calidad (Programa propuesto se adhiere a las principales Normas internacionales, en particular a la Norma NIST e ISO 27001).	100
	Buena Calidad (Programa propuesto se adhiere a las principales Normas internacionales (Norma NIST o ISO 27001).	75
	Suficiente Calidad (Programa presentado hace referencia a otras Normas distintas a las señaladas).	50
	Insatisfactoria Calidad (Programa no demuestra adherencia a las Normas señaladas ni a ninguna otra).	25

D.2	Se evaluará la estructura del Programa relacionado a sus fases, secuencia optima de actividades, coherencia y alineación a los objetivos de este (Cumplimiento condiciones señaladas en numeral 1 y 5 de las Especificaciones Técnicas).	20%
	Descripción	Puntaje
	Muy Buena Calidad (Programa propuesto detalla ampliamente el cumplimiento de todos los requisitos descritos en el numeral 1 y 5 de las EETT, de forma coherente y secuencial).	100
	Buena Calidad (Programa propuesto detalla con buen nivel, el cumplimiento de todos los requisitos descritos en el numeral 1 y 5 de las EETT, de manera coherente).	75
	Suficiente Calidad (Programa propuesto detalla el cumplimiento de los requisitos descritos en el numeral 1 y 5 de las EETT).	50
	Insatisfactoria Calidad (Programa propuesto no describe el cumplimiento de los requisitos descritos en el numeral 1 y 5 de las EETT).	25

D.3	Se evaluará el cumplimiento de las Indicaciones por Cada Actividad, según se describe en el Anexo A, numeral 7.	20%
	Descripción	Puntaje
	Muy Buena Calidad (Programa propuesto describe ampliamente todas las Indicaciones por Cada Actividad de manera coherente y secuencial).	100
	Buena Calidad (Programa propuesto detalla con buen nivel todas las Indicaciones por Cada Actividad y de manera coherente).	75
	Suficiente calidad (Programa propuesto detalla las Indicaciones por Cada Actividad)	50
	Insatisfactoria Calidad (Programa propuesto no detalla las Indicaciones por Cada Actividad).	25

D.4	Se evaluarán que dentro de las temáticas propuestas se consideren Activaciones Presenciales con concepto disruptivo para los funcionarios, esto debe estar considerado como parte del programa.	30%
	Descripción	Puntaje
	Muy Buena Calidad en estructura y contenido (la Activación Presencial de Ciberseguridad describe amplia y concretamente la o las actividades que propone realizar, tales como contenido, duración, temática, etc.)	100
	Buena Calidad en estructura y contenido (la Activación Presencial de Ciberseguridad describe con buen nivel de detalle la o las actividades que propone realizar).	75
	Suficiente Calidad en estructura y contenido (la Activación Presencial de Ciberseguridad describe la o las actividades que propone realizar).	50
	Insatisfactoria Calidad en estructura y contenido (la Activación Presencial de Ciberseguridad no describe la o las actividades que propone realizar).	25

El puntaje final se obtendrá del promedio de las calificaciones de los factores, efectuadas por los integrantes de la Comisión Evaluadora, con la ponderación y puntajes indicados en la tabla respectiva.

Serán consideradas como Técnicamente Elegibles aquellas ofertas que obtengan un promedio simple de Evaluación Técnica igual o superior a **54 puntos** (sobre un máximo de 100), que además hayan obtenido un puntaje igual o mayor a 75 puntos en el subfactor B.1, y que no haya obtenido ningún puntaje igual a 25 en cualquier subfactor evaluado.

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

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

- 2.4 El Proceso de Cotización será resuelto entre los Proveedores cuyas ofertas resulten técnicamente elegibles, seleccionando a la Empresa cuya oferta económica presente el menor Precio Total, 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.
- 2.5 Los Oferentes técnicamente elegibles, que hayan presentado una Oferta Económica válida, podrán ser llamados a hacer una segunda oferta económica (Re Oferta), en los mismos términos y condiciones señalados precedentemente.

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

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

POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA

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

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

- 2.5 Durante la etapa de Evaluación Económica, el Banco se reserva el derecho de solicitar mayores antecedentes al Oferente que presente la Oferta Económica o Re Oferta más económica. El Banco podrá reevaluar la Oferta Técnica de dicho Oferente, y eventualmente declararla como Técnicamente No Elegible, cuando como resultado de la reevaluación, se concluya que su menor Precio Total deriva de algún incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de la Solicitud de Cotización.

- 2.6 Si en la evaluación de las ofertas económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores respecto de su Precio Total, se seleccionará la oferta de aquella Empresa que haya obtenido mayor puntaje promedio en el Factor B de la Pauta de Evaluación Técnica. 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 haya obtenido mayor puntaje promedio en el Factor C de la Pauta de Evaluación Técnica.
- 2.7 El Banco podrá declarar desierto el Proceso de Cotización, esto último cuando no se presenten ofertas elegibles o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, con sujeción a lo previsto en esta Solicitud, sin derecho de los Oferentes a entablar acción o reclamo por indemnizaciones, retribuciones o compensaciones de ninguna especie.
- 2.8 El Banco dará aviso del resultado del Proceso de Cotización mediante la mensajería del Portal y su publicación en el Sitio Web del Banco.
- 2.9 Los Proveedores podrán efectuar reclamos ante cualquier determinación del Banco, tal como descalificación administrativa, financiera o técnica, o declaración desierta del Proceso de Compras. Los reclamos deberán contener la identificación del reclamante, del proceso y los antecedentes en los que se funda dicho reclamo.

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

3. CONTRATO

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

El Banco podrá eximir al Proveedor de la exigencia señalada en el presente numeral, si el monto de la garantía resultara ser inferior a \$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 Productos y/o Servicios se pagará en los términos indicados en el Modelo de Contrato que se adjunta a esta Solicitud de Cotización, previa recepción conforme de la totalidad de ellos por parte del Banco.

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**

ANEXO A

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. OBJETIVO

El Banco requiere contratar a una empresa experta en la generación, implementación y gestión de un Programa de Sensibilización y Capacitación en Ciberseguridad, que permita proporcionar actividades educativas, entregar lineamientos internos y buenas prácticas del mercado a los funcionarios del Banco, con el objetivo de reforzar y minimizar los riesgos de ciberseguridad al interior de la organización.

Para esto, el Servicio debe:

- Contar con una estrategia, metodología y planificación integral para desarrollar un Programa de Sensibilización y Capacitación en Ciberseguridad a 1 año (12 meses desde la suscripción del Contrato por el Servicio), incorporando elementos modernos e innovadores.
- Desarrollar un programa adaptado a las necesidades de sensibilización y capacitación según los distintos grupos objetivos de personas dentro del contexto de la organización.
- Realizar diversas actividades de sensibilización y capacitación relacionadas con ciberseguridad, como parte de un programa del servicio, dirigidas a distintos grupos objetivos del Banco.
- Entregar métricas que permitan medir la ejecución del programa a nivel estratégico y operacional, asegurando la mejora continua y la adaptación a nuevas amenazas y tecnologías emergentes.

2. CONDICIONES PRELIMINARES

Con el objetivo de otorgar flexibilidad y modernidad al Servicio, este deberá permitir al Banco la modificación y/o replanificación de las actividades del programa, de acuerdo con las necesidades que se vayan detectando mediante la medición de las métricas estratégicas y operacionales. Esto incluye la capacidad de ajustar las temáticas de las actividades de sensibilización y capacitación, reforzar tópicos débiles y realizar ajustes en la estrategia del servicio para cumplir con los objetivos propuestos.

El servicio sensibilización y capacitación debe incorporar elementos modernos e innovadores, como el uso de tecnologías emergentes, métodos interactivos, planteamientos escénicos y enfoques personalizados para maximizar el impacto y la efectividad del programa. Además, se debe fomentar una cultura de mejora continua, adaptándose a las nuevas amenazas y tendencias en ciberseguridad.

El Banco implementará los requisitos necesarios, indicados por la Empresa, para que la ejecución del servicio se desarrolle en tiempo y forma, asegurando la disponibilidad de recursos tecnológicos y humanos adecuados.

Todo material gráfico y/o de texto que sea parte de este servicio será de propiedad del Banco y deberá ser aprobado por un interlocutor válido del Banco antes de su difusión, garantizando la coherencia y calidad del contenido.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

El alcance del Servicio es la generación y ejecución de un Programa de Sensibilización y Capacitación en Ciberseguridad a 1 año (12 meses contados desde la fecha de suscripción del Contrato), que abarque a los funcionarios del Banco (aproximadamente 800 personas). Este programa debe cubrir temáticas generales, específicas y enfocadas en grupos objetivos, con el fin de que los funcionarios comprendan los potenciales ciber riesgos asociados con las prácticas inapropiadas y adopten las mejores prácticas en ciberseguridad.

El Servicio debe incluir:

- **Mejora continua:** Implementar un ciclo de retroalimentación constante para evaluar y mejorar el programa, adaptándose a las nuevas amenazas y tendencias en ciberseguridad.
- **Moderno e Innovador:** Utilizar tecnologías emergentes y métodos interactivos, actividades escénicas, simulaciones, juegos y plataformas de aprendizaje en línea, para hacer el programa más atractivo y efectivo.
- **Buenas prácticas y frameworks internacionales:** Alinear el programa con estándares y frameworks reconocidos internacionalmente, como ISO/IEC 27001, NIST Cybersecurity Framework, y CIS Controls, para asegurar que las prácticas recomendadas estén a la vanguardia de la industria.
- **Personalización:** Adaptar el contenido y las actividades de sensibilización y capacitación a las necesidades específicas de los distintos grupos objetivos dentro del Banco, asegurando que cada grupo reciba información relevante y aplicable a sus funciones.
- **Evaluación y métricas:** Establecer métricas claras para medir la efectividad del programa a nivel estratégico y operacional, permitiendo ajustes oportunos y basados en datos.

3.1. Requerimientos Funcionales con los que deberá cumplir el Servicio

- El Servicio debe formalizar los requerimientos iniciales y la planificación de actividades, especificar las fases del Servicio y definir los equipos de trabajo utilizando una metodología de proyecto robusta. Esta metodología debe incluir roles y responsabilidades claramente definidos, directrices acordadas con el Banco, planificación detallada y métricas de evaluación. Además, se debe incorporar un enfoque de mejora continua, innovación y alineación con estándares y frameworks internacionales mencionados anteriormente en los requerimientos.

- Se debe contar con entregables claramente definidos, que incluyan informes detallados, métricas estratégicas y operacionales, y otros documentos relevantes según lo definido por el proveedor del Servicio. Además, los informes deben proporcionar análisis y recomendaciones basadas en datos para asegurar la efectividad y adaptación del programa a las nuevas amenazas y tendencias en ciberseguridad.
- Para confeccionar el Programa de Sensibilización y Capacitación a desarrollar en el Servicio, se debe realizar una revisión del contexto organizacional del Banco, incluyendo:
 - **Público objetivo:** Identificar y segmentar los diferentes grupos dentro del Banco, como la Alta Administración, Áreas de Tecnología (Desarrollo, Soporte y/o Administradores TI), Personal de Ciberseguridad, Áreas de Negocio, Usuarios de información sensible, proveedores, entre otros.
 - **Revisión de elementos en el ámbito de Ciberseguridad:** Analizar los riesgos principales, la normativa interna aplicable, y los objetivos actuales del Banco en ciberseguridad para asegurar que el programa esté alineado con las necesidades y prioridades de la organización.
 - **Actividades anteriores de sensibilización:** Evaluar las actividades de sensibilización realizadas previamente por el Banco para identificar lecciones aprendidas y áreas de mejora.
 - **Canales de comunicación disponibles:** Identificar y aprovechar los canales de comunicación existentes en el Banco para apoyar las diferentes actividades de difusión del programa, asegurando una comunicación efectiva y amplia.
- El proveedor del servicio debe documentar cada etapa del programa de manera detallada, asegurando que cada actividad tenga objetivos claramente definidos. Además, debe identificar el público objetivo dentro de la organización y definir las temáticas específicas que se abordarán en el programa. Este enfoque permitirá una implementación estructurada y alineada con las mejores prácticas y estándares internacionales en ciberseguridad, garantizando la efectividad y relevancia del programa para todos los grupos involucrados.
- Posterior a la ejecución de las actividades del programa, y en aquellos casos que se acuerden, el proveedor del servicio debe entregar, en un plazo máximo de tres días hábiles, un informe detallado que incluya el alcance, los resultados y las métricas operacionales respectivas de la actividad. Este informe debe proporcionar un análisis claro y conciso, permitiendo evaluar la efectividad de la actividad y realizar ajustes necesarios para futuras acciones, asegurando así la mejora continua y la alineación con las mejores prácticas y estándares internacionales en ciberseguridad.
- El tipo y formato de cada una de las métricas operacionales deben ser definidos en conjunto con el Banco. Estas métricas pueden incluir, por ejemplo, la cantidad de participantes por actividad, el número de comprometidos en ejercicios de phishing, y los resultados en relación con los objetivos de las actividades. Este enfoque colaborativo asegurará que las métricas sean relevantes y útiles para evaluar la efectividad del programa, permitiendo

ajustes basados en datos y alineados con las mejores prácticas y estándares internacionales en ciberseguridad.

- El avance y la efectividad del programa, así como los objetivos planteados, deben ser evaluados a través de métricas estratégicas, provistas bimensualmente por el proveedor del servicio. Esto permitirá informar a la Alta Administración del Banco sobre las distintas dimensiones de la ejecución del programa, de acuerdo con lo siguiente:
 - Periodicidad: Las métricas deben ser entregadas dentro de los últimos tres días hábiles de cada mes.
 - Tipo y formato: Deben ser definidos en conjunto con el Banco. Estas métricas pueden incluir, por ejemplo, el porcentaje de avance del programa. Este enfoque colaborativo asegurará que las métricas sean relevantes y útiles para evaluar la efectividad del programa, permitiendo ajustes basados en datos y alineados con las mejores prácticas y estándares internacionales en ciberseguridad.

3.2. Requerimientos no funcionales con los que deberá cumplir el Servicio

El Banco no proporcionará plataformas informáticas, ni servidores para el desarrollo de las actividades, excepto aquellas necesarias para la realización de charlas y actividades específicas (por ejemplo, Webex, Teams u otras plataformas similares).

El Banco no se encargará del desarrollo ni de la manipulación de plataformas. Por lo tanto, la responsabilidad del desarrollo, administración y/o explotación de cualquier plataforma necesaria para la ejecución del servicio recaerá en el proveedor, como parte del programa integral que ofrecerá. Además, el proveedor deberá garantizar que las plataformas cumplan con los estándares de seguridad y normativas vigentes, asegurando así la protección de los datos y la continuidad del Servicio.

4. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

1. **Interlocutor Técnico:** La Empresa deberá asignar un interlocutor técnico que actuará como Jefe de Proyecto. Este interlocutor deberá responder a todas las consultas emitidas por los interlocutores válidos del Banco a través de correo electrónico, presencial, por videoconferencia o telefónicamente.
2. **Flexibilidad en la Entrega de Informes:** Con el objetivo de otorgar flexibilidad en la entrega de reportes, informes y/o presentaciones, el Banco podrá solicitar los cambios que estime necesarios respecto a la forma y tiempo, siempre relacionados con las materias objeto de estas bases.
3. **Confidencialidad de la Información:** La información proporcionada por el Banco a la Empresa para el desarrollo e implementación del servicio debe ser tratada de forma confidencial. No debe ser divulgada con fines distintos a los que el servicio enmarca y debe ser eliminada inmediatamente al término del servicio, entregando la respectiva evidencia de esta acción. En caso de incumplimiento, el Banco podrá ejecutar la Garantía de fiel cumplimiento de Contrato, sin perjuicio de las demás medidas que establece el Contrato para efectos del incumplimiento de las obligaciones de la Empresa.

4. **Sustitución de Profesionales:** En la eventualidad de que alguno de los profesionales asignados a la ejecución del Servicio por parte de la Empresa no pueda continuar en el desarrollo del Servicio, ya sea por razones atribuibles a la Empresa o a solicitud del Banco, la Empresa deberá reemplazarlo por otro profesional que cumpla con el perfil solicitado por el Banco en el presente Anexo.
5. **Garantía de Calidad:** La Empresa deberá garantizar que todos los servicios prestados cumplan con los estándares de calidad y normativas vigentes, asegurando así la satisfacción del Banco y la continuidad del servicio.
6. **Plan de Contingencia:** La Empresa deberá contar con un plan de contingencia para asegurar la continuidad del servicio en caso de cualquier eventualidad que pueda afectar la ejecución de este.
7. **Capacitación y Soporte:** La Empresa deberá proporcionar capacitación y soporte continuo al personal del Banco para asegurar el correcto uso y administración de las plataformas y servicios implementados.

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

Actividad	Descripción	Repeticiones
Difusión interna	<u>Objetivo:</u> Promover la sensibilidad y el cumplimiento de las normativas de ciberseguridad entre los funcionarios del Banco, como también mediante la difusión, entre otros temas, de contenidos educativos, y buenas prácticas en ciberseguridad recomendadas dentro del programa. Utilizando diversos canales de comunicación interna. Además, considerar elementos tales como: multicanalidad, imagen, formato interactividad, periodicidad, segmentación, medición de impacto.	6
Charlas	<u>Objetivo:</u> Organizar y llevar a cabo charlas remotas (videoconferencia) y presenciales, de 45 minutos a 1 hora de duración, sobre temas de ciberseguridad para los funcionarios del Banco, con el fin de aumentar su conocimiento y sensibilización sobre las mejores prácticas y normativas de ciberseguridad. Además, se deben considerar factores como: diversidad de	3 remota 1 presencial

	temas, relatores expertos, interactividad, materiales de apoyo, grabaciones, evaluación de conocimiento, frecuencia de regular y feedback.	
Ejercicio Phishing	<u>Objetivo:</u> Implementar ejercicios educativos de phishing por correo electrónico dirigidos a todos los funcionarios del Banco, con el fin de concienciar y reducir los riesgos de seguridad en la organización. Además considerar elementos tales como: simulaciones realistas, segmentación de audiencia, configuraciones, feedback oportuno, reportes detallados, educación continua, actualización de contenidos, confidencialidad e integración con políticas de seguridad.	3
Capacitación a grupos objetivos	<u>Objetivo:</u> Proporcionar capacitación específica y adaptada a grupos objetivos dentro del Banco, tales como la Alta Administración, Especialistas TI, Unidad de Ciberseguridad y Usuarios, con el fin de fortalecer sus conocimientos y habilidades en ciberseguridad. Además, se debe considerar elementos tales como: Contenido personalizado, expertos en la materia, métodos de enseñanza variados, evaluaciones de conocimiento, actualización continua, feedback participantes e integración con Políticas Banco. Pudiendo ser remotas (videoconferencia) o presenciales. La duración de cada capacitación debe ser de al menos de una hora.	3
Cápsula video	<u>Objetivo:</u> Crear cápsulas de video educativas y de sensibilización sobre ciberseguridad para los funcionarios del Banco, con el fin de aumentar su conocimiento y concienciación sobre las mejores prácticas de ciberseguridad. Considerar elementos tales como: contenido atractivo, duración adecuada, temáticas adecuadas, accesibilidad, interactividad, periodicidad, feedback, integración con programas de capacitación y promoción interna.	4

Charla tipo Gamificación	<u>Objetivo:</u> Organizar charlas remotas de corta duración (aproximadamente 30 minutos) sobre temas de ciberseguridad, complementadas con juegos de conocimiento interactivos utilizando plataformas de votación y participación, con el objetivo de que los funcionarios puedan obtener puntuaciones y ser premiados con merchandising del mismo programa. Además, se deben considerar elementos tales como: variedad de juegos, temas relevantes, leaderboard, recompensa, retroalimentación en tiempo real, integración con programas de capacitación, encuestas de satisfacción.	2
Merchandising	<u>Objetivo:</u> Promover la sensibilización sobre ciberseguridad dentro de la organización mediante merchandising, incluyendo pines, tazas, padmouse, botellas de líquido el logo de ciberseguridad del Banco.	Pack de: 100 unidades de Pines, 30 unidades de taza, 30 unidades de padmouse y 30 unidades de botella de líquido
Activación de Ciberseguridad	<u>Objetivo:</u> Implementar y efectuar una actividad presencial dinámica, interactiva y participativa dentro de la organización para aumentar la concienciación y el compromiso de los empleados con las prácticas de ciberseguridad. Considerar elementos tales como: stand informativo, actuación escénica e intervención lúdica presencial, a funcionarios Banco.	2

6. Lugar y Horario de Prestación del Servicio

La ejecución de las actividades señaladas en el numeral anterior, en términos de lugar y hora, serán coordinadas entre las partes, de acuerdo con el Programa que proponga la Empresa y que sea aceptado por el Banco.

7. Indicaciones por Cada Actividad

7.1 Actividad de Difusión Interna:

1. Multicanalidad: ser compatible con una variedad de canales de comunicación interna, como correos electrónicos, web intranet, pantallas; para asegurar que los mensajes lleguen a todos

los funcionarios (Ejemplo: formatos en email, formato institucional de página web Intranet, noticias, pantallas TV informativas etc.).

2. Imagen: Gráfica con diseño previamente acordados con el Banco respecto a temática de Ciberseguridad. (Ej: consejos, tips, etc.). El Banco cuenta con una imagen (avatar) de ciberseguridad. Esta iconografía debe ser parte integral del material a difundir dentro del programa de sensibilización y capacitación.
3. Formato: Los formatos técnicos de las imágenes a utilizar (resolución, pixeles, etc) son definidos en conjunto con el área de Comunicaciones del Banco.
4. Periodicidad: Establecer una frecuencia regular para la difusión de contenidos, asegurando una actualización constante y relevante de la información.

7.2 Charlas

1. Diversidad de Temas: Cubrir una amplia gama de temas de ciberseguridad, desde conceptos básicos hasta amenazas avanzadas y técnicas de mitigación. Previamente se debe revisar con la contraparte técnica asignada por el Banco.
2. Relatores expertos: Contar con relatores expertos en ciberseguridad para que compartan sus conocimientos y experiencias comprobadas (certificaciones y participaciones en eventos de ciberseguridad), proporcionando una perspectiva externa valiosa.
3. Interactividad: Incluir sesiones de preguntas y respuestas, para fomentar la participación de los asistentes.
4. Materiales de Apoyo: Proporcionar materiales complementarios como presentaciones, guías y recursos en línea para reforzar los contenidos tratados en las charlas, estos no pueden hacer alusión a marcas de fabricantes o servicios de terceros. La presentación final debe entregarse al Banco en formato editable antes 3 días antes de realizar la charla para la entrega de retroalimentación. Y pasa a ser propiedad del Banco.
5. Grabaciones: Las charlas pueden ser grabadas (por el Banco) y ponerlas a disposición de los empleados que no puedan asistir on-line, asegurando que todos tengan acceso a la información. Establecer una duración de la charla entre 45 minutos y 1 hora. Estas también serán de propiedad del Banco.
6. Frecuencia Regular: Establecer un calendario regular de charlas para mantener a los empleados actualizados sobre las últimas tendencias y amenazas en ciberseguridad.

7.3 Ejercicios Phishing

1. Simulaciones Realistas: Diseñar ejercicios de phishing que imiten escenarios reales para aumentar la efectividad del entrenamiento. El diseño y/o formato del ejercicio será definido en conjunto con el Banco.
2. Configuraciones: El servicio debe realizar un envío de correos desde una plataforma distinta y fuera de la infraestructura TI del Banco. El servicio debe proveer de un dominio válido en nic.cl, semejante a @bcentral.cl, que debe variar en cada ejercicio, además la página debe contar con certificado digital SSL (https) de una entidad certificadora válida y conocida.
3. Reportes Detallados: Cada ejercicio debe generar un informe detallado sobre los resultados de los ejercicios, incluyendo dirección IP, nombre del usuario comprometido, horario de los clics de usuarios, clasificación por unidad organizacional, descarte de falsos positivos, métricas, entre otros.
4. Actualización de Contenidos: Revisar y actualizar regularmente los contenidos y técnicas de los ejercicios para reflejar las últimas tendencias y amenazas en phishing.
5. Confidencialidad: Asegurar que los resultados individuales de los ejercicios sean confidenciales y se utilicen únicamente para mejorar la seguridad general de la organización.
6. Integración con Políticas de Seguridad: Alinear los ejercicios de phishing con las políticas y procedimientos de seguridad del Banco para asegurar una respuesta coherente y efectiva.

7.4 Capacitación grupos específicos

1. Contenido Personalizado: Diseñar capacitaciones que aborde temáticas para cada grupo objetivo, asegurando que los contenidos sean relevantes y aplicables. Las capacitaciones tendrán duración de 1 hora pudiendo aumentar de acuerdo con tipo de actividad propuesta por proveedor.
2. Instructores Expertos: Contar con instructores altamente calificados y con experiencia demostrable en ciberseguridad y como relatores, para impartir las sesiones de capacitación.
3. Actualización Continua: Revisar y actualizar regularmente los contenidos de la capacitación para reflejar las últimas tendencias y amenazas en ciberseguridad.
4. Integración con Políticas del Banco: Alinear los programas de capacitación con las políticas y procedimientos de seguridad del Banco para asegurar una implementación coherente y efectiva.

7.5 Cápsula Video

1. Contenido Atractivo: Diseñar o disponer videos que sean visualmente atractivos y fáciles de entender, utilizando gráficos, animaciones y ejemplos prácticos.
2. Duración Adecuada: Mantener las cápsulas de video breves y concisas, con una duración de 2 a 5 minutos, para asegurar la atención y retención de los empleados.
3. Temáticas Variadas: Cubrir una amplia gama de temas de ciberseguridad, desde conceptos básicos hasta amenazas avanzadas y técnicas de mitigación.
4. Accesibilidad: Asegurar que los videos estén disponibles en múltiples formatos y plataformas, deben ser entregados al Banco en formato reproducible, para que este las difunda en los medios de comunicación internos disponibles
5. Integración con Programas de Capacitación: Alinear las cápsulas de video con otros programas de capacitación y sensibilización del Banco para asegurar una estrategia de aprendizaje coherente y efectiva.

7.6 Charlas tipo Gamificación

1. Diversidad de Temas: Cubrir una amplia gama de temas de ciberseguridad, desde conceptos básicos hasta amenazas avanzadas y técnicas de mitigación. Con alcance actual y relevante para las funciones y responsabilidades de los empleados
2. Variedad de Juegos: La charla debe incluir diferentes tipos de dinámica, como cuestionarios, trivias y desafíos en tiempo real, para mantener el interés y la participación de los empleados. La duración debe ser de máximo 30 minutos.
3. Temas Relevantes: Asegurar que las temáticas de ciberseguridad abordadas sean de interés para los participantes.
4. Leaderboard: Implementar un sistema de clasificación (leaderboard) para mostrar las puntuaciones de los participantes y motivar la competencia amistosa.

5. Retroalimentación en Tiempo Real: Proporcionar retroalimentación inmediata durante los juegos para reforzar el aprendizaje y aclarar dudas.
6. Integración con Programas de Capacitación: Alinear las actividades de gamificación con otros programas de capacitación y sensibilización del Banco para una estrategia de aprendizaje coherente.

7.7 Merchandising

1. Variedad de Productos: Productos de merchandising tales como pines, tazas, padmouse y botellas de líquidos, todos con mensajes e iconografía relativa a ciberseguridad.
2. Formato: Incluir en los productos de merchandising la imagen de avatar de ciberseguridad del Banco.

7.8 Activación de Ciberseguridad

Intervención: Organizar jornadas de intervenciones lúdicas, escénicas y actuadas con distintos personajes, a realizarse en las instalaciones del Banco, con una duración de al menos 20 minutos efectivos, para que los funcionarios puedan interactuar y conocer buenas prácticas de ciberseguridad de forma dinámica.

La intervención debe incluir un stand informativo en área común del Banco donde los funcionarios puedan interactuar y obtener información, folletos y consejos sobre ciberseguridad.

8. ANTECEDENTES A PRESENTAR EN LA OFERTA TÉCNICA

La Empresa deberá presentar los siguientes antecedentes en su oferta:

- a) Antigüedad/Experiencia de la Empresa. Presentación de los antecedentes de la Empresa que le permitan acreditar su antigüedad en el mercado nacional, abordando temas de ciberseguridad. Cabe señalar que, si una empresa proviene de la fusión o absorción por parte de otra, para el cálculo de la antigüedad se considerará la cantidad de años con que cuente la empresa que fue la iniciadora legal del negocio y que posteriormente fue absorbida o fusionada con otra. Para efectos de verificar el cumplimiento de este requisito, el Banco revisará la fecha de Iniciación de Actividades en el sitio del SII. La antigüedad deberá estar cumplida a la fecha de presentación de la Oferta.
- b) Presentación de documentos que acrediten que la Empresa cuenta con experiencia, ejecutando Programas de concientización y capacitación en ciberseguridad en Chile, de características similares al requerido por el Banco, en los 3 últimos años. Para estos efectos se solicita la presentación de una nómina de programas ejecutados en Chile, donde se señale el nombre del mandante, privilegiando bancos e instituciones financieras, descripción del trabajo ejecutado, nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto en la eventualidad que el Banco deseara solicitar referencias. Se solicita acreditarlo mediante la presentación del Contrato,

Orden de Compra o documento equivalente, el Banco no puede ser considerado para efectos de esta nómina.

- c) La Empresa debe presentar la documentación que permita acreditar su experiencia en la realización de servicios de Innovación de Ciberseguridad en ámbito de concientización (Activaciones en Ciberseguridad), que haya realizado a empresas chilenas, en los últimos 12 meses, plazo que se contabilizará a partir de la fecha de presentación de la oferta.
- d) Presentación del Currículum del profesional propuesto como Jefe de Proyecto (Responsable directo de los Servicios) y del profesional propuesto como Consultor Especialista. Los profesionales propuestos deben acreditar que cuentan con título de Ingeniero con certificación vigente. Debe detallar su experiencia en los 3 últimos años participando en servicios de innovación en ciberseguridad en el ámbito de concientización (Activaciones) similar al solicitado por el Banco, realizados en empresas chilenas, privilegiando el Banco, su participación en programas efectuados en instituciones bancarias o financieras.
- e) Presentación de los Currículums de los Profesionales (mínimo 2) que se desempeñarán como los Oradores dictando las charlas y realizando experiencias de gamificación sobre las distintas temáticas de ciberseguridad. El currículum deberá describir su experiencia participando en charlas en eventos, congresos o actividades similares impartidas en Chile o en el extranjero, relacionadas con capacitaciones en ciberseguridad. Dichos profesionales deberán estar certificados, lo que deberá ser acreditado mediante la presentación del respectivo Certificado. Es importante destacar que los profesionales propuestos para la ejecución del proyecto no podrán ser reemplazados. No obstante por fuerza mayor, el Banco podrá aceptar el reemplazo de alguno de ellos, siempre y cuando cumplan con idénticos o superiores requisitos técnicos a los requeridos por el Banco y señalados en el presente documento.
- f) Presentación de un Programa Anual de Sensibilización y Capacitación en Ciberseguridad, que contenga al menos, todas las actividades detalladas en el numeral 5 anterior. El Programa deberá estar dirigido al personal del Banco (aproximadamente 800 personas). Dicho Programa deberá estar alineado y ajustado al cumplimiento de las Normas Internacionales de Ciberseguridad (NIST, ISO 27001, 27032 u otras). Cabe señalar que este Programa podrá sufrir modificaciones a raíz de definiciones técnicas que el Banco pueda decidir considerar durante la ejecución del mismo, las que serán realizadas de común acuerdo entre las partes.

Como parte del Programa que la Empresa proponga y presente en su Oferta, también debe considerar la presentación realización de dos actividades presenciales de carácter lúdico, dirigido al personal, destinada a reforzar su sensibilidad y toma de conciencia respecto de la importancia del tema de la Ciberseguridad (por ejemplo, realización de una pausa laboral humorística, que la Empresa realice en distintas áreas del Banco, que cuente con la participación de actores o bien, con personajes vestidos con corpóreos, que describan o interpreten una situación relativa al tema, etc).

- g) Presentación de la propuesta de Informe que considere como mínimo los entregables propuestos para el servicio, a nivel estratégico y operacional (métricas, etc.).

- h) La Empresa deberá informar si subcontratará servicios y cuáles. Cabe señalar que los servicios subcontratados no podrán corresponder a servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que asumiría en virtud de esta solicitud de contratación.

ANEXO B
CONTRATO
SERVICIO DE CONCIENTIZACIÓN USUARIA EN CIBERSEGURIDAD

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

PRIMERO : **Objeto del Contrato**

El Banco contrata a la Empresa para que ésta genere, implemente y gestione un Programa de Sensibilización y Capacitación en Ciberseguridad, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N° 1 del presente Contrato, en adelante, también, el “Servicio”.

El Servicio se prestará de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en la Solicitud de Cotización N° 90008755, 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 su 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.

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.

7th

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

Item	Descripción	Cantidad	Precio Total (UF)
1	Programa de Sensibilización en Ciberseguridad (servicio anual de generación, implementación, gestión de un programa de sensibilización y merchandising).	1	
		IVA	
		Precio Total con IVA (UF)	

2) Precio de los Servicios Adicionales

En caso de que el Banco requiriera alguno de los servicios adicionales que se detallan a en el Cuadro adjunto, éstos serán valorizados según se indica a continuación:

Item	Descripción	Cantidad (Unidad)	Precio Unitario (sin impuesto) (UF)	Impuesto	Precio Total (con impuesto incluido) (UF)
2	Actividad de difusión interna	1			
2.1	Charla remota/presencial	1			
2.3	Ejercicio de phishing	1			
2.4	Capacitación a grupos objetivos	1			
2.5	Cápsula video	1			
2.6	Charla tipo gamificación	1			

2.7	Merchandising (pack de: 100 Pines y 30 unidades de taza, 30 unidades de padmouse y 30 unidades de botella de líquido).	1			
2.8	Activación de Ciberseguridad	1			

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

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio en forma vencida, y contra su Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato, según el siguiente plan de pagos:

- 1) El 50% del valor del Programa señalado en el Item 1 del Cuadro de Precios de la Cláusula anterior, será pagado una vez concluida la ejecución del 50% de dicho Programa, correspondiente al año 2025. El otro 50% restante se pagará una vez concluido el saldo del Programa del año 2026. Igual condición se aplicará a los siguientes años de contrato, en caso de su renovación.
- 2) El pago de los Servicios Adicionales que se señalan en el Item 2 del Cuadro de Precios de la Cláusula anterior, se pagarán individualmente una vez Recibidos Conformes.

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

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

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

en la forma establecida en este Contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

OCTAVO :

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 total anual del Contrato, señalado en el ítem 1 del Cuadro de Precios de la Cláusula Cuarta, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de la vigencia de la prestación del Servicio. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

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

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

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

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

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

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

- c) Certificado de Fianza a la Vista otorgado por una Institución de Garantía Recíproca (IGR), 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).

NOVENO : 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.

DÉCIMO : Personal

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

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

reglamentaria.

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

Asimismo, la Empresa se obliga a indemnizar al Banco por los perjuicios en que éste incurra hasta por el valor equivalente al total de la suma demandada, de la multa o sanción que se aplique, y de los gastos que deba efectuar para su defensa ya sea ante entidades administrativas o judiciales, facultándose al Banco para provisionar o deducir, en su caso, las sumas que se le puedan adeudar por este concepto del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta.

La Empresa deberá velar por la continuidad del Servicio durante los periodos en que otorgue vacaciones a sus dependientes que estén ejecutando el Servicio para el Banco o durante los periodos de ausencia de éstos originados por licencia médica, negociación colectiva o por cualquier otro motivo.

La Empresa declara tomar conocimiento del alcance de las disposiciones contenidas en las “Condiciones de Seguridad Física para Empresas Externas y su Personal” y asume la obligación de darles cumplimiento y hacerlas cumplir por el personal de su dependencia que asista a las dependencias del Banco con motivo de la prestación del Servicio. Dicho documento se encuentra disponible en el sitio web del Banco. En cualquier instancia, la Empresa podrá solicitar al Encargado Técnico del Banco una copia del mismo.

UNDÉCIMO : Encargados Técnicos

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Tecnología, quien deberá ser considerado como Encargado Técnico en los aspectos técnicos de este Contrato. Asimismo, la Empresa nombrará a un profesional como Encargado Técnico o Supervisor, quien será considerado como contraparte técnica válida ante el Banco.

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
	BANCO
	EMPRESA

No obstante, por necesidades operativas del trabajo, para parte o la totalidad de los temas inherentes al Servicio, las partes podrán nombrar en su reemplazo a otros profesionales que cumplan esta labor

técnica, sin que sea necesario suscribir una Adenda para tal efecto.

DUODÉCIMO : Tratamiento de datos de carácter personal

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

En particular, la Empresa garantiza:

- a) Que el tratamiento de los datos personales se efectuará de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el Contrato.
- b) Que los datos personales a los que la Empresa tenga acceso como consecuencia de la ejecución del Contrato no serán aplicados ni utilizados para un fin distinto al indicado en dicho Contrato.
- c) Que devolverá al Banco los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de término del Contrato.
- d) Que destruirá cualquier documento, soporte o copia de los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el Contrato y que no hayan podido ser devueltos, según lo indicado en el literal anterior.
- e) Que adoptará, en el tratamiento de los datos suministrados por el Banco, las medidas de índole técnica y organizativa necesarias exigidas por la normativa legal, así como aquellas que el Banco pudiera imponer en el Contrato, de forma que se garantice la seguridad de los datos de carácter personal y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

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.

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 : 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

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

DECIMOCTAVO : Conflicto de Intereses

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

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

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

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

DECIMONOVENO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

De acuerdo a las características de las obligaciones que la Empresa asume por el presente contrato, y si ello fuere factible y técnicamente conveniente, podrá subcontratar el cumplimiento de algunas de dichas obligaciones, siempre que lo haya declarado en su oferta técnica y haya sido aceptado por el Banco. En todo caso, los servicios subcontratados no podrán corresponder a servicios propios de

la esencia y naturaleza de las obligaciones que asume en virtud de esta contratación. Asimismo, por la tal subcontratación no cesa, en caso alguno, la responsabilidad de la Empresa por la administración, calidad, garantía de trabajos, materiales, elementos y componentes; el cumplimiento de plazos y de los pagos que como Contratista pueda adeudar a los Subcontratistas, así como de los impuestos de cualquier naturaleza que los pueda gravar, y del cumplimiento de las leyes en la forma que la Empresa está obligada con el Banco, en especial, y siempre que ello sea pertinente, de la legislación laboral.

VIGÉSIMO : Equipamiento y Materiales

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

VIGÉSIMO PRIMERO : Licencias

La Empresa será responsable de los costos, tramitaciones ante terceros, autorizaciones y permisos que deriven de la utilización de las licencias de software asociadas a los 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 SEGUNDO : Responsabilidad de las Partes

Las Partes deberán ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en el cumplimiento de sus obligaciones que derivan del presente Contrato, debiendo responder hasta por la culpa leve. Las Partes responderán de los daños y/o perjuicios directos que causen, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1558 del Código Civil.

Especialmente, la Empresa deberá:

- a) Responder al Banco por cualquier clase de errores en la ejecución del Contrato.
- b) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables e indemnizar por los daños y/o perjuicios directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Responder al Banco por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso.

- d) Responder al Banco por los daños y/o perjuicios directos causados, aunque éstos sean detectados con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato dentro del plazo de 5 años.
- e) Defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.
- f) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

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

VIGÉSIMO TERCERO : Prevención de delitos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO SEXTO : 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 serán considerados 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 SÉPTIMO : Modificación de Condiciones

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

VIGÉSIMO OCTAVO : Servicios Adicionales

Sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula anterior, el Banco podrá solicitar a la Empresa la realización servicios adicionales similares o complementarios a los contratados y que no se encuentren especificados en el Anexo N°1 del Contrato. Para tal efecto, el Banco remitirá a la Empresa por escrito una 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 o mediante correo electrónico. Alternativamente, podrá enviar una nueva solicitud a la Empresa, quien resolverá en los mismos términos señalados en el párrafo anterior.

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

VIGÉSIMO NOVENO : Evaluación de Proveedores

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TRIGÉSIMO : 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 PRIMERO : Legislación aplicable y domicilio

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

TRIGÉSIMO SEGUNDO : 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 TERCERO : 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 CUARTO : **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

7th

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