

Solicitud de Cotización en Línea N°90008785

Objeto: Servicio de provisión, implementación y soporte de Identity Manager y Governance Opentext.

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, Claudia Romero al correo electrónico cromero@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 Provisión e Implementación Identity Manager Opentext
 - Anexo C: Modelo de Contrato a suscribir Servicio de Soporte Operativo y Mejora Evolutiva Identity Manager y Governance Opentext

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**

1. CONDICIONES DEL PROCESO DE COTIZACIÓN

- 1.1. El Proceso de Cotización que se inicia es competitivo y público.
- 1.2. Podrán presentar Ofertas únicamente Proveedores que sean personas naturales o jurídicas chilenas.
- 1.3. En adelante, los Servicios objeto de este proceso de Cotización se mencionarán indistintamente como “el Servicio” o “los Servicios”; las empresas invitadas a participar se mencionarán indistintamente como el “Proveedor”, el “Oferente” o la “Empresa”; el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.
- 1.4. En la fecha señalada en el Calendario de Actividades se realizará una reunión informativa de carácter obligatorio, en modalidad telemática (on-line) con los Proveedores que manifestaron interés en participar en este proceso de Cotización. En esta reunión, el Banco efectuará una exposición con los principales antecedentes sobre los Servicios requeridos, así como aspectos relevantes del proceso a considerar. La no asistencia a la reunión será motivo de descalificación, sin que el Proveedor pueda seguir participando en las etapas posteriores del Proceso.

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

- 1.5. En caso que un Proveedor tenga consultas u observaciones sobre esta Solicitud de Cotización deberá enviarlas a través del sistema de mensajería del Portal dentro del plazo señalado en el Calendario de Actividades. Las respuestas a estas consultas serán enviadas por el Banco, vía mensajería del Portal, dentro del plazo indicado en el Calendario de Actividades y se harán extensivas a todos los participantes que manifestaron interés en participar de este Proceso.
- 1.6. 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.

JFm

- 1.7. 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.
- 1.8. Los precios y plazos ofertados deberán considerar todas y cada una de las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo A.
- 1.9. Adicionalmente, deberá incluir en su Oferta los siguientes antecedentes:
 - a) Las Declaraciones que se señalan a continuación, debidamente firmadas por el representante de la Empresa, utilizando para estos efectos, los Formularios que se adjuntan en la Sección “Contenido” del Portal:
 - i. Presentación de la Oferta Económica
 - ii. Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo, Legal y Plazo Máximo de Entrega
 - iii. Antecedentes de la Empresa y su Estructura Vigente de Sociedad
 - iv. Declaración de Conflicto de Intereses
 - v. Declaración de No Registrar Saldos Insolutos de Remuneraciones ni Cotizaciones de Seguridad Social.
 - vi. Declaración de Confidencialidad
 - vii. Declaración de no Estar condenado a la Prohibición de Celebrar Actos y Contratos con el Estado (solo personas jurídicas).
 - b) Los siguientes antecedentes legales:
 - i. Fotocopia simple del RUT del Proveedor y de su(s) Representante(s) legales que suscribirían las Declaraciones y el Contrato.
 - ii. Certificado de vigencia de la sociedad, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
 - iii. Certificado de vigencia de la representación legal, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
 - iv. Escritura Pública en la cual constan los poderes de representación del Representante Legal del Proveedor para la suscripción del Contrato.
- 1.10. La Oferta presentada deberá considerar una validez mínima de 30 días corridos, contados desde su fecha de emisión.
- 1.11. 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

JFN

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

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

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

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

2. RESOLUCIÓN

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

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

- 2.2 Las Ofertas de los Proveedores que hayan dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Banco para presentar su oferta serán evaluadas técnicamente. Las ofertas de los Proveedores que no hayan cumplido los requisitos formales serán consideradas como inadmisibles, y dicha circunstancia le será comunicada al Proveedor a través del Portal de Compras.
- 2.3 Las Ofertas que hayan sido declaradas como admisibles serán evaluadas técnicamente por el correspondiente Encargado Técnico del Banco, considerando para estos efectos, el nivel de cumplimiento sobre las Especificaciones Técnicas señaladas en el Anexo A, y de acuerdo con lo señalado en el siguiente cuadro:

JFN

A	Evaluación de la Empresa	Cumple	No cumple
A.1	La Empresa acredita, mediante carta simple, no haber sufrido un ciber incidente en el último año.		
A.2	La Empresa ha realizado, al menos, 5 proyectos relacionados con ciberseguridad, en instituciones financieras en los últimos 10 años.		
A.3	La Empresa ha implementado, al menos, 2 proyectos, con la solución de “Identity Manager” en los últimos 8 años.		
A.4	La Empresa ha implementado, al menos, 1 proyecto, “Identity Governance” en los últimos 5 años.		

B	Evaluación de los profesionales que conforman el equipo	Cumple	No cumple
B.1	Jefe de proyecto: ha liderado, al menos, 3 proyectos de implementación de herramientas de ciberseguridad, en los últimos 5 años.		
B.2	Consultor de seguridad o ciberseguridad: a lo menos uno de los consultores, deberá contar con al menos, un certificado asociado a la herramienta de Software “Identity Manager” y/o similar.		
B.3	Consultor de seguridad o ciberseguridad: a lo menos uno de los consultores, deberá haber participado en, al menos, 2 proyectos con la solución de “Identity Manager” en los últimos 5 años.		

C	Evaluación de la Propuesta Técnica	Cumple	No cumple
C.1	La Empresa deberá presentar una propuesta técnica que cubra todos los requerimientos específicos obligatorios, señalados en el numeral 5.1.1 del Anexo A.		

Efectuada dicha evaluación, el Banco determinará los Oferentes técnicamente elegibles, es decir que cumplan con todos los requisitos especificados en la tabla anterior.

El Proceso de Cotización será resuelto entre los Proveedores cuyas ofertas resulten técnicamente elegibles, seleccionando a la Empresa cuya oferta económica presente el menor Precio Total, impuestos incluidos. Para efectos del cálculo del Precio Total se considerará la suma de los Servicios de Provisión e Implementación de la solución Identity Manager (*ítems 1 y 2 del formulario de oferta económica.*)

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.

- 2.4 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.

JFN

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.
- 2.5 Si en la evaluación de las ofertas económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores respecto de su Precio Total, se seleccionará la oferta que presente menor plazo para la Provisión de Licencias y Servicios Profesionales de Implementación de la Solución Identity Manager. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta que presente el menor precio por los Servicios Profesionales de Implementación de la Solución “Identity Manager”, ítem 2 del formulario de oferta económica.
- 2.6 El Banco podrá declarar desierto el Proceso de Cotización, esto último cuando no se presenten ofertas elegibles o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, con sujeción a lo previsto en esta Solicitud, sin derecho de los Oferentes a entablar acción o reclamo por indemnizaciones, retribuciones o compensaciones de ninguna especie.
- 2.7 El Banco dará aviso del resultado del Proceso de Cotización mediante la mensajería del Portal y su publicación en el Sitio Web del Banco.

JFN

- 2.8 Los Proveedores podrán efectuar reclamos ante cualquier determinación del Banco, tal como descalificación administrativa, financiera o técnica, o declaración desierta del Proceso de Compras. Los reclamos deberán contener la identificación del reclamante, del proceso y los antecedentes en los que se funda dicho reclamo.

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

3. CONTRATO

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

JFN

documentos presentados, sin cargo para el Banco, siendo éste el único efecto legal de la referida falta de comunicación de aceptación de la propuesta.

4. CONDICIONES DE PAGO

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

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**

JFh

ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

El Banco ha definido un Plan Estratégico para el período 2023-2027 con varios objetivos, focos e iniciativas, entre los cuales se encuentra el de “Promover el trabajo con una visión corporativa y espíritu creativo, a través de procesos integrados, anclados en el propósito de la organización, seguros y eficientes”, con lo que se espera alcanzar mayor fluidez en los procesos organizacionales, permitiendo obtener una mayor eficiencia operacional.

En este contexto, se ha establecido para este año 2025 mejorar y automatizar actividades asociadas a la gestión y seguridad de las identidades y accesos del Banco, proyecto liderado por el Departamento de Ciberseguridad de la Gerencia de Tecnología.

2. OBJETIVO DEL SERVICIO

Implementación de la solución tecnológica “Identity Manager OpenText” con un enfoque modular e integrado con distintas plataformas on-premise y/o nube dependiendo del caso, en un alcance acotado de la Gerencia de Tecnología.

En los numerales 3, 4 y 5 de este anexo se describe la situación actual, el alcance y los requerimientos.

3. SITUACIÓN ACTUAL

3.1 Descripción general del entorno tecnológico y contexto actual de la seguridad de identidades y accesos en la Gerencia de Tecnología (GTI)

La GTI a través del Departamento de Ciberseguridad tiene a cargo la función de **seguridad de identidades y accesos** entre cuyas actividades principales se encuentran la administración y control de accesos, de usuarios, a diferentes plataformas que administra la GTI y que son la base para que cada usuario pueda tener acceso a la información, servicios y recursos tecnológicos.

La función de la Seguridad de Identidades y Accesos del Departamento de Ciberseguridad (en adelante, **SIA**), actualmente realiza distintas actividades, entre la cuales se encuentra la operación de la alta, baja y modificación de cuentas de usuarios, así como también la asignación de permisos que son realizadas en forma manual, en la cual, se invierte un tiempo considerable dado los distintos flujos de aprobación y controles periódicos existentes. Además, apoya la gestión de la revisión de accesos entregando el servicio de campañas de certificación automatizadas a través de una herramienta de gobierno de identidades donde el cumplimiento de las peticiones actualmente es realizado de forma manual.

JFN

Todo esto apoyado por procedimientos y bajo un marco normativo interno que establece las directrices y reglas en esta materia.

3.1.1 Principales recursos tecnológicos y sistemas relacionados con la función de SIA y la revisión de accesos:

Active Directory (AD): Termino utilizado por Microsoft para referirse al servicio de directorio en una red de computadores y que es utilizada por el SIA para la administración de todos los usuarios del Banco mediante unidades organizativas, grupos de usuarios y permisos. El AD es la puerta de entrada para que cualquier usuario autorizado pueda acceder tanto a la red como a los distintos recursos tecnológicos y de información del Banco (inclusive los administrados por cada unidad usuaria). Cabe mencionar que el maestro de usuarios fuente se encuentra en el AD local y que adicionalmente se encuentra sincronizado con Azure AD, manteniendo un escenario hibrido para la utilización de la plataforma M365.

Azure Active Directory (AAD): Similar al termino anterior pero basado en la plataforma de nube Azure y M365.

Identity Governance: Es una solución integral de gobierno y administración de identidades (IGA) que combina la gestión de identidades (IM) y el gobierno de identidades (IG) para mejorar la eficiencia operativa y proteger los datos valiosos de la organización. Recopila y visualiza identidades, cuentas y permisos de distintas aplicaciones del Banco, para luego realizar campañas de certificación de acceso. Adicionalmente apoya la gestión de autorizaciones y la tramitación de solicitudes de permisos y/o acceso, donde el cumplimiento de la petición actualmente es realizado de forma manual en cada aplicación.

Plataforma M365: Plataforma en la nube de Microsoft (Azure) que provee la suite ofimática y distintas soluciones colaborativas, administrado por el Departamento de Servicios Tecnológicos e Infraestructura, donde SIA principalmente otorga acceso a las siguientes soluciones a través de cuentas y/o grupos AD (local/nube):

- ✓ **Teams**
- ✓ **SharePoint**
- ✓ **OneDrive**
- ✓ **Outlook**
- ✓ **Office 365**

SAP Success Factors: Sistema de información de recursos humanos que se encuentra implementado en la nube como SaaS y que se encuentra integrado con el ERP SAP on-premise, Success Factors es utilizado por la Gerencia de Personas para mantener el maestro de empleados y la estructura organizativa a través del módulo Employee Central, entre otros.

4. ALCANCE

JFN

Dentro del alcance para los servicios de implementación de “Identity Manger” se busca integrar y automatizar distintas tareas del SIA para lo cual se deberán considerar los siguientes puntos:

4.1 Sistemas y/o plataformas consideradas en el ALCANCE del servicio de implementación e integración de la solución:

- **Active Directory (AD):** Directorio del cual se deberán obtener los usuarios/identidades y grupos que se integra con los distintos sistemas y repositorios.
- **Identity Governance (OpenText):** Plataforma integral de gobierno y administración de identidades, utilizada para coleccionar y visualizar identidades, cuentas y permisos de distintas aplicaciones del Banco, permitiendo realizar campañas de certificación de acceso y apoyar la gestión de autorizaciones y la tramitación de solicitudes de permisos y/o acceso.

4.2 Principales consideraciones en el ALCANCE del servicio de implementación e integración de la solución:

Dentro del alcance se requiere principalmente la implementación e integración de la solución de **Identity Manager** con el **Active Directory (AD)** e **Identity Governance (OpenText)** (especificado en el requerimiento del punto 5) para la automatización de las tareas de cumplimiento asociadas a “**Peticiones de accesos**” de **grupos AD** y a las “**Peticiones de cumplimiento**” generadas por campañas de certificación de accesos, ambas tareas integradas con **Identity Governance**.

4.3 Magnitud general de los sistemas y/o plataformas consideradas en el ALCANCE: Identidades, cuentas y grupos (AD) y colectores de IG.

Identidades:

- Alcance de uso de licencias acotado a 100 identidades seleccionadas por el Departamento de Ciberseguridad de la GTI.

Active directory (AD):

- Cuentas 2139 aprox. (Incluye cuentas de: servicio, administración, sistemas, usuarios, comunicación, entre otras.)
- Grupos 8099 aprox.

Identity Governance (IG)

- 1 colector de identidades y 12 colectores de aplicaciones
- Integración con AD

JFN

5. REQUERIMIENTOS

5.1 Requerimientos Funcionales

Dado el contexto actual y las necesidades de ciberseguridad en cuanto a la seguridad de identidades y accesos, los objetivos del servicio y la evaluación de distintas herramientas tecnológicas del mercado relativas a la gestión de identidades y acceso, se llegó a la conclusión de que la solución tecnológica que debe ser implementada modularmente corresponde a la solución tecnológica “Identity Manager” y que deberán cumplir principalmente con las siguientes capacidades y requerimientos:

5.1.1 Requerimientos específicos OBLIGATORIOS para implementar e integrar la solución tecnológica

Cabe mencionar que los requerimientos específicos obligatorios deberán ser implementados considerando la implementación e integración especificados en el punto 4.

5.1.1.1 Recolección de datos de identidad de empleados y estructura organizativa del Banco:

La solución tecnológica deberá ser capaz de recolectar los datos de identidades de los empleados y la estructura organizativa del Banco, de al menos, de los siguientes datos:

- ✓ Nombres y apellidos del empleado
- ✓ ID único del empleado
- ✓ Cargo o función del empleado
- ✓ Fechas o estado de vigencia del empleado
- ✓ Jefatura directa del empleado
- ✓ Área en la cual desempeña sus funciones el empleado de acuerdo con la estructura organizativa.

5.1.1.2 Aprovisionamiento y solicitud de aplicaciones y permisos: La solución tecnológica deberá permitir que los usuarios finales realicen solicitudes de alta, baja y modificación de cuentas y/o asignación y des asignación de permisos en una aplicación específica que se encuentre integrada con el Identity Governance y/o directamente con el Identity Manger, automatizando la creación, eliminación o modificación de la cuenta y/o asignación y des asignación del permiso en la aplicación.

5.1.1.3 Integración con Identity Governance: La solución tecnológica deberá integrarse con el Identity Governance y permitir la automatización de las actividades de cumplimiento que se generan a través de las peticiones de acceso y de las campañas de certificación de acceso de éste. Es decir, automatizar la operación para la asignación y des asignación de un permiso a una cuenta de usuario en la aplicación para la cual se está solicitando por el módulo de peticiones o que se genera como resultado de una campaña de certificación de accesos.

JFN

5.1.1.4 Integración con Active Directory (AD): La solución tecnológica deberá integrarse con el Active Directory y permitir la automatización de la operación para crear, eliminar y modificar cuentas de usuario, así como también automatizar la operación de la incorporación y eliminación de una cuenta de usuario en un grupo de AD, que previamente se haya solicitado a través de Identity Governance o el Identity Manager y que se encuentre aprobado a través de un flujo de aprobación.

5.1.1.5 Flujos de aprobación: La solución tecnológica deberá permitir implementar flujos de aprobación para el aprovisionamiento y des aprovisionamiento a los distintos recursos, ya sea de cuentas y permisos a las aplicaciones.

5.1.1.6 Generación de reportes: La solución tecnológica deberá ser capaz de generar reportes asociados a las funcionalidades implementadas en la herramienta, indicando al menos el solicitante, aprobador, cuenta de usuario, permisos y aplicación, con el registro de fechas del evento. Además, deberá ser capaz de generar y presentar un reporte/informe con los datos de acceso y permisos específicos que tiene una identidad (empleado) con respecto a los sistemas que tiene acceso.

5.1.1.7 La seguridad de accesos a la solución deberá cumplir como mínimo con:

- i. Acceso controlado y autenticación:** La solución deberá disponer de acceso controlado (al menos Id + clave) a los servicios funcionales y técnico que brinde, además deberá contar con un proceso de autenticación integrado con el Active Directory Institucional (del tipo SSO); se debe evitar exponer las cuentas de usuarios/claves/hash en un entorno externo al dominio de seguridad Banco.
- ii. Gestión de acceso a usuarios:** Contar un módulo de Gestión de altas/bajas de usuarios de la Solución, con la respectiva protección de confidencial para su autenticación.
- iii. Segregación de funciones y privilegios de acceso:** La solución tecnológica debe disponer de módulos de Roles y Perfiles, que permita una adecuada segregación de funciones técnica/funcional y velando por el cumplimiento del principio de Mínimo Privilegio.
- iv. Trazabilidad técnica:** La solución debe disponer de un Log de actividad en el sistema, que incluya temas cómo conexiones realizadas, mensajes de seguridad, errores generados, u otros.
- v. Seguridad de cuentas:** La solución debe disponer que todas las claves de las cuentas ya sean de servicios de usuarios, de administración, etc. deben mantenerse seguras (encriptadas).
- vi. Conexión segura:** La interfaz gráfica, que utilicen la solución, deberán establecer una conexión segura.

5.2 Requerimientos No Funcionales

JFN

5.2.1 Requerimientos para la implementación de la solución tecnológica

5.2.1.1 Ambientes de implementación: El servicio deberá considerar la implementación de la solución en 2 ambientes:

- ✓ Un ambiente de “**Preproducción o Calidad (QA)**” que se integre con las plataformas de calidad y que permita realizar pruebas antes de pasar un cambio a productivo.
- ✓ Un ambiente “**Productivo**” que se integre con las plataformas productivas de alta disponibilidad.

5.2.1.2 Tipo de implementación: El servicio deberá considerar la implementación de la solución en servidores locales del Banco, los cuales deberán integrarse tanto con sistemas/aplicaciones, del alcance.

5.2.1.3 Licencias: El servicio de implementación deberá considerar licencias perpetuas para la utilización de los productos OpenText Identity Manager en base la magnitud de 100 identidades definidas por el Banco, licencias que serán adquiridas por el Banco en conjunto con los servicios de implementación.

5.2.1.4 Especificaciones de Sizing y Equipamiento: El servicio de implementación deberá especificar las necesidades de equipamiento de hardware y software, requerimientos de comunicaciones de red, de licencias necesarias para el óptimo funcionamiento de las componentes de software a implementar, en base a la información de magnitud y cantidad de sistemas y repositorios indicadas en el alcance. Deberá incluir todos los elementos necesarios para su funcionamiento, considerando los ambientes de producción y pruebas, acorde a lo descrito en el punto 3 y 4, “Situación Actual” y “Alcance” respectivamente. La entrega de antecedentes deberá, además, incluir una estimación del dimensionamiento del espacio requerido para cada componente de Software a implementar.

5.2.1.5 Mínimos desarrollo a medida: La implementación de la solución no deberá incluir desarrollos a la medida. Se privilegiará una solución basada en parametrización y configuración estándar y énfasis en la adopción de las buenas prácticas.

5.2.1.6 Declaración de incompatibilidad respecto a la infraestructura: El servicio de implementación deberá identificar y declarar las eventuales incompatibilidades tecnológicas entre la infraestructura disponible en el Banco respecto de los requerimientos técnicos de la solución.

5.2.2 Requerimientos generales para el desarrollo del proyecto

5.2.2.1 Metodología: El proveedor deberá utilizar una metodología para la ejecución del proyecto basada en las mejores prácticas internacionales de dirección de proyectos, tales como las

JFN

contenidas en el Project Management Body of Knowledge (PMBOK) del Project Management Institute (PMI) o similar.

5.2.2.2 Cronograma de trabajo: El proveedor deberá incluir un detalle de actividades e hitos considerados, indicando cada una de las etapas del proyecto, los recursos involucrados, tanto por parte del proveedor como por parte del Banco. Además, deberá incluir como mínimo las siguientes actividades dentro del plan de trabajo generando una Carta Gantt que permita visualizar a nivel macro y en detalle cada una de las actividades y tareas a desarrollar:

1. Planificación del proyecto y actividades (pre-kick Off /Kick Off)
2. Análisis detallado de requerimientos
3. Diseño
4. Construcción
5. Control de Calidad
6. Pruebas Técnicas
7. Instalación
8. Certificación
9. Pruebas de Usuario
10. Entrenamiento o traspaso de conocimiento
11. Puesta en Producción
12. Marcha Blanca
13. Recepción Final del Banco.
14. Período de Garantía

Nota: En la Carta Gantt se deberá incluir los recursos asignados, hitos de control, entregables, reuniones planificadas, informes de avance, requerimientos adicionales y cualquier actividad que permita facilitar el correcto seguimiento del proyecto. Se deberá considerar que durante todo el tiempo de ejecución del proyecto se sostendrán reuniones semanales de control y seguimiento de las actividades, basado en Metodología de Proyectos Banco. La Carta Gantt deberá mantenerse actualizada a lo largo de todo el desarrollo del proyecto.

5.2.2.3 RRHH del Banco requeridos: El Proveedor deberá especificar en su propuesta de trabajo los recursos humanos del Banco que se requieran para la implementación de la solución. La solicitud de recursos deberá incluir:

- ✓ Roles requeridos y responsabilidades del Recurso del Banco.
- ✓ Tiempo estimado sugerido en porcentajes de dedicación por cada etapa del proyecto.

5.2.2.4 Desarrollo de las etapas del proyecto: El proveedor deberá desarrollar como mínimo las siguientes etapas y actividades dentro del plan de trabajo:

- i. **Análisis detallado de Requerimientos:** El servicio de implementación deberá considerar, como parte del proyecto, la revisión detallada de los requerimientos

JFm

entregados por el Banco, su validación y preparación de documentación definitiva, que corresponderá al “Descripción detallada de Requerimientos”. Para llevar a cabo esta actividad, se podrán realizar reuniones de trabajo con el Jefe de Proyectos TI correspondiente y con los usuarios relacionados a la solicitud respectiva. Una vez terminado el listado de requerimientos, éste deberá ser validado y aprobado por el Jefe de Proyectos TI del Banco. Estas aprobaciones serán un requisito necesario para continuar con la siguiente etapa.

- ii. **Diseño:** El servicio de implementación deberá considerar la elaboración del diseño técnico/funcional de la solución y, en base a los requerimientos establecidos. El diseño detallado de la solución deberá ser entregado a través de un “Documento de Diseño”. El diseño, deberá ser aprobado por el Jefe de Proyectos TI y Seguridad del Banco, antes de pasar a la siguiente etapa.
- iii. **Construcción:** El servicio de implementación deberá considerar un periodo de construcción. El Banco en acuerdo con el Proveedor definirán la cantidad de entregas parciales, las cuales dependerán de la metodología de trabajo que se establezca.
- iv. **Control de Calidad:** El servicio de implementación deberá realizar un Control de Calidad exhaustivo a cada una de las componentes de Software al amparo de cada solicitud, incluyendo revisiones de Seguridad del Software. Para esta actividad, se deberá considerar, que la ejecución de esta revisión sea realizada por un profesional independiente del o los Analistas/consultores que realizaron la implementación del Software. Una vez realizada la revisión y corregidos todos aquellos aspectos que se hayan encontrado débiles, el Proveedor deberá entregar al Banco un “Informe del Control de Calidad” realizado en el que se evidencie y certifique que el Software está implementados con altos estándares de calidad.
- v. **Pruebas Técnicas:** El servicio de implementación deberá elaborar un “Plan de Pruebas Técnicas” a realizar, el cual deberá incluir la verificación de los requerimientos funcionales y técnicos, además de pruebas de stress y certificación de seguridad de las componentes. Este plan deberá contar con la aprobación del Jefe de Proyectos TI correspondiente. Una vez elaborado el plan, deberá ser ejecutado por el Analista asignado al proyecto. Para la ejecución de las pruebas, el proveedor deberá realizar pruebas unitarias por cada requerimiento. Posteriormente, se deberán realizar pruebas integradas con los sistemas con los cuales se integrará cada componente. Al final del proceso, el Proveedor deberá entregar la “Resultado y Evidencia de las Pruebas Técnicas” al JP TI.
- vi. **Instalación:** El servicio de implementación deberá incluir, todas las actividades de instalación, configuración y documentación necesarias para dejar operativa cada componente de software, en dependencias del Banco, en los ambientes de pre-productivo y producción, considerando para ello la utilización de las herramientas que el Banco posee.
- vii. **Certificación:** Una vez instalada la aplicación o componentes en el ambiente de pruebas, el Banco realizará una certificación de Funcionalidad, Calidad y Seguridad

JFN

del Software. Si esta certificación es satisfactoria, el desarrollo pasará a la etapa de pruebas de usuario, de lo contrario, será devuelto al proveedor para que realice las correcciones correspondientes.

- viii. **Pruebas de Usuario:** El servicio de implementación, dentro del plan de actividades, deberá considerar pruebas de Usuario Funcional y un periodo para realizar las correcciones que pueda solicitar el usuario en el ciclo uno de pruebas. Una vez terminado el ciclo dos de pruebas, el Usuario Funcional entregará su “Aprobación Final “, por escrito, mediante la cual se autorizará la Puesta en producción del Software desarrollado.
- ix. **Puesta en Producción:** El servicio de implementación, deberá considerar todas las actividades necesarias para una correcta Puesta en Producción, tales como: instalación y habilitación, ajustes de performance, validación de procedimientos de explotación, entre otros.
- x. **Marcha Blanca:** El servicio de implementación, deberá incluir un período de Marcha Blanca de 1 mes de duración, posterior a la Puesta en Producción. Durante este período, el proveedor deberá estar disponible para efectuar ajustes, en caso de ser necesarios, producto de una falla o anomalía identificada en las componentes desarrolladas.
- xi. **Periodo de Garantía Técnica:** Deberá tener una duración de 1 mes. Durante este periodo, el proveedor deberá atender cualquier incidente o falla que se produzca en las componentes implementadas.
- xii. **Recepción final del Banco:** Al término del periodo de Marcha Blanca, el Banco, a través del Jefe de Proyecto TI respectivo, emitirá un documento de recepción final conforme a los servicios de implementación, lo que permitirá al Proveedor emitir la Factura asociada al penúltimo hito.

5.2.2.5 Entregables (documentación): La solución deberá quedar respaldada con la documentación suficiente que permita contar con información respecto con los requerimientos, diseño, instalación, configuración, mantención, recomendaciones y en general todo lo que se considera en la solución completa del proyecto. No podrá ser cerrado un hito o etapa que no cuente con toda la documentación requerida y su aprobación por parte del Banco.

- **Checklist de documentación:** A continuación, se indica la documentación que deberá entregarse, en las etapas de proyecto que corresponda:
 - ✓ Documentos de planificación (Kick Off, Gantt, etc.)
 - ✓ Minutas de reuniones con los acuerdo y temas tratados
 - ✓ Descripción detallada de requerimientos
 - ✓ Documento de diseño
 - ✓ Informe de control de calidad
 - ✓ Plan de pruebas Técnicas

JFN

- ✓ Script de pruebas a realizar
- ✓ Resultado y Evidencia de Pruebas técnicas
- ✓ Plan de cut-over
- ✓ Manual de Configuración
- ✓ Manual de Explotación
- ✓ Manual de Sistema
- ✓ Control de cambio (en el caso de ser necesario)
- ✓ Presentaciones y Manuales de entrenamiento/capacitación

5.2.3 Requerimientos de entrenamiento o traspaso de conocimiento y su documentación

El servicio de implementación deberá considerar un traspaso de conocimiento para Administradores, detallando los contenidos de cada tema y el material de apoyo respectivo en formato digital, para ser validado por parte del Banco.

5.2.3.1 Traspaso de conocimiento a administradores: El Proveedor deberá considerar la realización del entrenamiento sobre las funcionalidades de administración de cada módulo de la solución, considerando aspectos funcionales, técnicos y administración de accesos, antes de la salida en vivo.

5.2.3.2 Material de entrenamiento o traspaso de conocimiento: El Proveedor deberá entregar presentaciones y/o documentos de entrenamiento para los distintos usuarios con el detalle de los paso a paso. Todo el material generado y utilizado para el desarrollo de las capacitaciones, deberá ser puesto a disposición del Banco, en formato digital editable en Microsoft Word y/o PowerPoint según corresponda. Este material pasará a ser de propiedad del Banco y podrá utilizarlo para los fines que estime conveniente.

5.2.4 Horario: La propuesta deberá considerar la prestación de Servicios de implementación, en horario normal los días hábiles entre 09:00 y 18:15 horas.

5.3 Requerimientos para el proveedor

5.3.1 Requerimiento obligatorio de la Empresa con respecto a la ciberseguridad

- ✓ La Empresa, deberá acreditar mediante carta simple, no haber sufrido un ciber incidente en el último año.

5.3.2 Experiencia de la Empresa

El Proveedor deberá demostrar experiencia en servicios similares de acuerdo con el siguiente detalle:

JFN

- ✓ Como requisito **obligatorio**, haber realizado, al menos, 5 proyectos relacionados con ciberseguridad, en instituciones financieras en los últimos 10 años.
- ✓ Como requisito **obligatorio**, haber implementado, al menos, 2 proyectos, con la solución de “Identity Manager” en los últimos 8 años.
- ✓ Como requisito **obligatorio**, haber implementado, al menos, 1 proyecto de integración con “Identity Governace” en los últimos 5 años.

El Proveedor deberá demostrar experiencia de los requisitos anteriores, detallando:

- Nombre del cliente. No debe considerar al Banco dentro del listado de clientes.
- Fecha de inicio y término del proyecto.
- Solución tecnológica de SW implementada (IG e IAM).
- Breve descripción del proyecto
- Datos de contacto (nombre, cargo, correo y teléfonos para referencias).

Nota: El Banco se reserva el derecho de verificar la información proporcionada por el Proveedor.

5.3.3 Equipo de trabajo para el Servicio de implementación

El Proveedor, deberá detallar un equipo mínimo de 2 profesionales de planta (contratados), con los cuales abordará las diferentes etapas del proyecto. Dentro de los profesionales considerados, deberá identificarse cuál de ellos tendrá el rol de coordinador del equipo o jefe de proyecto, que el Proveedor asignará para proveer los servicios que prestará al Banco.

El equipo mínimo de profesionales a detallar deberá considerar al menos 2 roles, de los cuales, uno tendrá, el rol de coordinador del equipo que el Proveedor asignará al Banco (mínimo 1 jefe de proyecto proveedor) y otro para el rol de consultor de seguridad o ciberseguridad encargado de la implementación técnica.

Para la validación de la información, se deberá adjuntar el curriculum de cada profesional propuesto para conformar el equipo de trabajo.

Back Up: En el caso que algún consultor o Jefe de Proyecto asignado no pueda continuar, este deberá ser reemplazado por otra persona del mismo perfil del original y sujeto a aprobación del Banco. Por lo anterior la Empresa deberá contar con personal de back up para los consultores que participarán en el proyecto.

5.3.4 Requerimiento para el jefe de proyecto y los consultores para el servicio de implementación

El proveedor deberá demostrar experiencia de los siguientes requisitos, detallando en el curriculum de cada profesional, al menos:

JFN

- Nombre del cliente
- Fecha de inicio y término del proyecto.
- Solución tecnológica de SW implementado.
- Cargo o rol ejercido
- Datos de contacto (nombre, cargo, correo y teléfonos para referencias de los proyectos que participo).
- Certificaciones

Nota: El Banco se reserva el derecho de verificar la información proporcionada por el Proveedor.

5.3.4.1 Jefe de proyecto

El coordinador o jefe de proyectos del proveedor deberá demostrar experiencia en trabajos similares en los últimos 5 años de acuerdo con el siguiente detalle:

- ✓ Como requisito **obligatorio** haber liderado, al menos, 3 proyectos de implementación de herramientas de ciberseguridad, en los últimos 5 años.

Además, deberá considerar las siguientes principales responsabilidades:

- Seguimiento y control del proyecto, y asegurar el éxito en calidad, tiempo, costo, alcance, y sobre el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
- Planificación y coordinación del proyecto definiendo las actividades detalladas y los hitos; considerando la toma de requerimientos, análisis, generación de la documentación y planificación de la misma, llevando su control y seguimiento. Adopción de las medidas correctoras pertinentes para remediar las desviaciones que se hubieran detectado en los proyectos gestionados. Proponer, en su caso, modificaciones a los límites u objetivos básicos del proyecto cuando concurran circunstancias que así lo ameriten.
- Colaboración con el cliente en la definición y concreción del objetivo de cada fase del proyecto.
- Responder ante clientes y superiores respecto de la consecución de los objetivos del proyecto.
- Control del calendario e hitos de cada proyecto.
- Establecer un conjunto de prácticas que aseguren la integridad y calidad del proyecto. Debe lograr que el proyecto terminado asegure la calidad y el correcto funcionamiento en producción.
- Mantener al equipo de proyecto enfocado en los objetivos.

5.3.4.2 Consultores para el servicio de implementación

JFN

El proveedor deberá contar con, al menos, 1 consultor de seguridad o ciberseguridad con contrato indefinido propuestos para entregar el servicio de implementación solicitado.

- ✓ Como requisito **obligatorio**, al menos uno de los consultores, deberá contar con al menos, un certificado en la herramienta de Software “Identity Manager” y/o similar.

Además, deberá demostrar experiencia en proyecto de implementación similares en los últimos 5 años de acuerdo con el siguiente detalle:

- Como requisito **obligatorio**, al menos uno de los consultores, deberá haber participado, al menos, 2 proyectos, con la solución de “Identity Manager” en los últimos 5 años.
- Como requisito **deseable**, al menos uno de los consultores, deberá haber participado, al menos, 1 proyecto con la solución de “Identity Governance” en los últimos 5 años.

Se hace presente que:

El proveedor que se adjudique la presente cotización se obliga a asignar a los Servicios que contrate el Banco, al equipo de trabajo propuesto en su oferta. Cualquier impedimento a lo anterior, deberá ser informado al Banco al momento de la comunicación de la adjudicación, presentando al mismo tiempo el Currículum Vitae de un profesional alternativo, quien en todo caso deberá poseer iguales o superiores características que las del profesional requerido en las presentes Bases, el que deberá ser evaluado y aprobado previamente por el Banco, en caso contrario, la Empresa deberá presentar una nueva alternativa.

El Proveedor deberá a destinar a su equipo de trabajo en forma exclusiva a la ejecución del Servicio contratado por el Banco. En caso de que el proveedor adjudicado resulte ser una Empresa que actualmente presta servicios al Banco, deberá considerar a profesionales distintos a los que ya utiliza para la prestación de esos servicios.

6. CONSIDERACIONES ESPECIALES ADICIONALES

El servicio de implementación deberá considerar los recursos, expertise y conocimiento necesario para realizar y lograr las integraciones con los sistemas y repositorio que se encuentran dentro del alcance, es decir, las actividades asociadas a configuraciones/instalaciones (en el caso que correspondan) en sistemas o repositorios deberá ser apoyada por el conocimiento y experiencia de los consultores dispuesto para el servicio de implementación, sin afectar el funcionamiento normal e integridad de los sistemas intervenidos.

7. SERVICIOS DE SOPORTE OPERATIVOS Y MEJORA EVOLUTIVA

Los servicios de continuidad operativa y mejora evolutiva comienzan una vez terminado el servicio de implementación, es decir, una vez terminado el mes de garantía y luego de la recepción final para

JFN

los servicios de implementación. Los servicios de continuidad operativa y mejora evolutiva serán establecidos en un contrato diferente del suscrito para la implementación.

El contrato deberá considerar la posibilidad de contratar horas de libre disposición, que podrán ser consumidas durante la vigencia del contrato y valorizadas de acuerdo con lo declarado en el formulario de oferta económica.

La Empresa deberá prestar los servicios de continuidad operativa y mejora evolutiva relacionado con los siguientes productos:

Tabla N° 1 – Productos

Item	Producto	Cantidad
1	OpenText Identity Manager	1
2	OpenText Identity Governance	1

Las horas de libre disposición podrán ser consumidas de acuerdo a las siguientes actividades de mantención, soporte y/o de mejora evolutiva, conforme a los siguientes esquemas y actividades:

- a) **Modalidad de atención:** Soporte telefónico, web, e-mail y/o en terreno, orientadas a la respuesta efectiva en modalidad **5x8**, frente a una falla, anomalía, o requerimientos específicos, como por ejemplo asistencia de ingeniería especializada en el producto y atención de consultas referentes a configuración, actualizaciones, u optimización del producto que sea solicitado/reportado por el Banco. Para lo cual el Encargado Técnico del Banco deberá acordar por escrito con el Encargado Técnico de la Empresa, la cantidad de horas a utilizar previo a realizar cualquier actividad, el acuerdo deberá incluir las especificaciones técnico/funcionales del requerimiento o problema y la cantidad de horas a utilizar.
- b) **Soporte correctivo:** Disponibilidad en horario **5x8**, para los productos de la Tabla N°1; contar con escalamiento de problemas al fabricante asegurando la continuidad del servicio; dar cumplimiento a los SLA's requeridos por el Banco.
- c) **Mantención preventiva:** Considera actividades de mantención preventiva de libre demanda o por recomendación del fabricante.
- d) **Actualización de software de la plataforma:** Considera actualización de software de los productos recomendadas por el fabricante. Estas actualizaciones podrían ser realizadas dentro o fuera de horario laboral, según corresponda.
- e) **Re-Instalación de productos:** Por falla de sistemas operativos y otros.
- f) **El servicio considera la aplicación de hotfix, u otros:** Asociados a la inclusión de nuevas funcionalidades y corrección de "bugs"; los cuales deberán ser reportados por la Empresa de

JFN

manera inmediata al Banco, para realizar las coordinaciones que permitan su aplicación de manera rápida y eficiente.

- g) **Mejoras evolutivas:** Servicio de consultoría técnico/funcional para implementar soluciones a requerimientos específicos del Banco, estos requerimientos consisten principalmente en la necesidad de mantenimiento evolutivo o de ampliaciones a las funcionalidades/integraciones habilitadas en los productos mencionados en la tabla 1. Además, podrá incluir asesorías de diseño de soluciones que permitan abordar nuevos requerimientos del negocio, el objeto de la asesoría es proveer orientación analítica en cuanto a evaluar y comprender soluciones o alternativas de solución ante situaciones que lo ameriten.
- h) **Entregables del servicio:** Informe que contenga el detalle del requerimiento, las actividades realizadas por la Empresa y las horas consumidas, este requisito será indispensable para la recepción conforme del servicio.
- i) **Horario:** Se requiere que el servicio sea prestado en horario hábil bancario, es decir de lunes a viernes entre las 09:00 y 18:00 hrs. o en horario inhábil, es decir, lunes a viernes de 18:01 a 08:59 hrs., sábado, domingo y/o festivo.
- j) **Tiempos de respuesta (SLA):** Una vez informada la necesidad de soporte, la Empresa debe cumplir con los tiempos de respuesta que a continuación se detallan;

Tabla N° 2 – Niveles de servicios

Nivel de Criticidad	¹ Tiempo máximo de respuesta para contacto inicial
General	24 horas hábiles

¹ Se entenderá como “Tiempo máximo de respuesta para contacto inicial”, al intervalo de tiempo desde que el Banco da a conocer a la Empresa la necesidad de soporte o existencia de una falla, y la respuesta inicial del consultor o ingeniero encargado del caso de soporte.

7.1 Operación para la solicitud de Requerimientos

El Banco podrá solicitar los servicios de Soporte Operativo y Mejora Evolutiva en cualquier momento durante la vigencia del contrato, para lo cual se debe considerar:

- a) **Solicitud de Cotización:** el Banco realizará la solicitud, especificando el servicio requerido y plazo estimado, incluyendo cuando corresponda, las especificaciones técnico/funcionales del requerimiento o problema.

JFN

- b) **Confirmación de disponibilidad:** El Proveedor confirmará la disponibilidad de sus recursos en un plazo máximo de 24 horas hábiles para proceder con la solicitud. En caso de no disponibilidad inmediata, se acordará una fecha alternativa de inicio de los servicios.
- c) **Asignación de recursos:** El Proveedor, deberá realizar su cotización con las horas que considera serán necesarias para el servicio que el Banco esté solicitando, las cuales serán multiplicadas por los valores unitarios que el Proveedor haya presentado en su oferta, obteniéndose así el valor final para dicho Requerimiento. En la misma oferta deberá indicar el plazo en el cual ejecutarán los servicios solicitados, proponiendo un plan de actividades a realizar.
- d) **Aprobación:** El Encargado Técnico del Banco recibirá la cotización del proveedor y le comunicará, de forma escrita, su conformidad para proceder con la ejecución del Servicio.

8. NOTIFICACIÓN EN CASO DE UN CIBERATAQUE.

Durante la vigencia del Contrato, la Empresa se compromete a notificar al Banco dentro de las primeras 2 horas si ha sido objeto de algún ciberataque que comprometa la infraestructura o la seguridad de sus sistemas de información, a fin de que el Banco pueda mitigar cualquier potencial impacto en sus sistemas. El incidente deberá ser informado vía llamada telefónica en primera instancia y luego, los Encargados Técnicos acordarán el mecanismo de comunicación formal del incidente (correo electrónico o carta).

9. PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo máximo del hito de “**Puesta en producción**” no deberá exceder el **30 de octubre del 2025**, para el servicio implementación de la solución tecnológica de “Identity Manager”.

10. MULTAS POR ATRASO O INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento de los plazos comprometidos por la empresa en la entrega del servicio se podrán aplicar las multas señaladas en las respectivas cláusulas de los modelos de contratos.

JFh

TERCERO : Especificaciones Técnicas del Servicio

La Empresa se obliga a prestar el Servicio conforme a las características y especificaciones técnicas establecidas en el Anexo N°1 del presente Contrato.

CUARTO : Precio del Servicio

El precio que el Banco pagará a la Empresa por la prestación del Servicio es el siguiente:

ítem	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	Licencia perpetua Identity Manager	100		
2	Servicios Profesionales Implementación Solución Identity Manager	1		
Subtotal				
Impuesto				
Precio Total, impuesto incluido				

El precio antes señalado comprende todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario, y en general, toda suma o gasto que sea necesaria para la prestación del Servicio al Banco, de forma tal que la Empresa no podrá reclamar ningún otro pago por el Servicio a que este Contrato se refiere ni por ningún otro concepto.

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio, indicado en la cláusula precedente, en 4 cuotas de acuerdo con el siguiente plan de pago:

1. Licencias:

1.1 El Banco pagará el 100% del valor total de las Licencias contra la entrega de un certificado de propiedad y su Recepción Conforme.

2. Servicio de Implementación:

2.1 El Banco pagará el 40% del valor total del Servicio de instalación, configuración y documentación del proceso en QA y en Productivo y del Servicio de capacitación y roles de uso de la herramienta, una vez entregado en QA, y contra la recepción conforme de las Pruebas de Usuario.

2.2 El Banco pagará el 50% del valor total del Servicio de instalación, configuración y

JFN

documentación del proceso en QA y en Productivo y del Servicio de capacitación y roles de uso de la herramienta, una vez cumplido el hito de Puesta en Producción y contra su Recepción Conforme.

- 2.3 El Banco pagará el 10% del valor total del Servicio de instalación, configuración y documentación del proceso en QA y en Productivo y del Servicio de capacitación y roles de uso de la herramienta, una vez finalizado el periodo de Marcha Blanca, Garantía Técnica y Recepción Conforme Final del Banco.

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

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

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

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

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

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Jefe Departamento Ciberseguridad del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato. Este requisito será necesario para proceder al o los pagos en los términos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

El Banco contará con 5 días hábiles bancarios para emitir la constancia de Recepción Conforme a contar de la fecha de término de la prestación del Servicio.

JFm

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

Transcurrido un plazo de Garantía Técnica de 1 mes corrido después de otorgada la Recepción Conforme de los Servicios de Provisión e Implementación Identity Manager Opentext, se otorgará la Recepción Final, la cual será requisito para proceder a la devolución de la Garantía de cumplimiento de contrato que se señala en la Cláusula respectiva del presente Contrato.

Una vez otorgada la Recepción Final, entrará en vigencia el Contrato de Servicio de Soporte Operativo y Mejora Evolutiva Identity Manager y Governance Opentext en la fecha que al efecto se indicará en la carta dirigida a la Empresa y suscrita por el Gerente de Gestión Contable y Planificación del Banco.

SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

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

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

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 2 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos. El Banco tendrá un plazo de 3 días hábiles bancarios para analizar los descargos de la Empresa y determinar si procede o no terminar el presente Contrato, sin derecho a indemnización a favor de la Empresa, pagando sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

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

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

JFh

En caso que el Banco determine aplicar una multa y para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole dicha decisión. En caso de existir una garantía por fiel cumplimiento, procederá a su cobro cumplido el plazo de 24 horas posteriores al envío de dicho aviso, según dispone la cláusula de Garantía de fiel cumplimiento de Contrato, o, alternativamente, emitirá la nota de cobro correspondiente.

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 5 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos o subsanar el motivo de la multa. El Banco tendrá un plazo de 5 días hábiles bancarios para determinar si los descargos de la Empresa tienen mérito suficiente para dejar sin efecto la aplicación de la multa. Finalizado dicho plazo, el Banco comunicará a la Empresa su determinación final y procederá a ratificar la aplicación de la multa o a dejarla sin efecto, en cuyo caso devolverá todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, en caso de haberla cobrado, o dejará sin efecto la emisión de la nota de cobro, según corresponda.

En cualquier caso, el monto total de las deducciones que efectúe el Banco respecto de incumplimientos acaecidos no excederá del 20% del precio o tarifa total de los Servicios Profesionales Implementación Solución Identity Manager, impuestos incluidos, que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

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

NOVENO : Garantías del Contrato

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

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

JFN

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

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

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

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

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

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

DÉCIMO : 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.

JFh

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

JFN

	EMPRESA
--	---------

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

DUODÉCIMO : Confidencialidad

Las Partes asumen como obligación la de mantener y resguardar la confidencialidad de la Información Confidencial, 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.

JFN

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

Finalmente, las partes dejan constancia que el Banco se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos del artículo 65 bis de la Ley Orgánica Constitucional que lo rige, por lo que resolverá las peticiones de información que se formulen sobre antecedentes de la empresa relativos a este Contrato.

DECIMOTERCERO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

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

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

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

DECIMOCUARTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

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

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

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

La Empresa se hace exclusivamente responsable de toda violación a derechos de propiedad intelectual y/o industrial legalmente constituidos, que sea resultante de su participación en este Contrato y del Servicio que provee al Banco. Esta responsabilidad comprende aquellas violaciones

JFN

que sean cometidas por la propia Empresa y el personal a su cargo; se extenderá a todos los pagos que deban ser realizados en razón de indemnizaciones y multas, así como a todos otros gastos o costos resultantes y comprenderá todas aquellas violaciones cometidas dentro de los 5 años siguientes al término de la vigencia del presente Contrato.

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

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

DECIMOSEXTO : Publicidad y uso del nombre del Banco

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

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

DECIMOSÉPTIMO : Conflicto de Intereses

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

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

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

JFm

personas por quien el funcionario del Banco actúe como representante, asesor o consultor. Asimismo, constituye tal especie de conflicto cualquier otra situación, de la cual tenga conocimiento la Empresa que pueda influir en la decisión del Banco de celebrar el presente Contrato.

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

DECIMOCTAVO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

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

DECIMONOVENO : 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 : Licencias

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

VIGÉSIMO PRIMERO : Responsabilidad de las Partes

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

Especialmente, la Empresa deberá:

- a) Responder al Banco por cualquier clase de errores en la ejecución del Contrato.
- b) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente

JFm

responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables e indemnizar por los daños y/o perjuicios directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.

- c) Responder al Banco por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso.
- d) Responder al Banco por los daños y/o perjuicios directos causados, aunque éstos sean detectados con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato dentro del plazo de 5 años.
- e) Defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.
- f) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inexecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

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

VIGÉSIMO SEGUNDO : Prevención de delitos

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

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

La Empresa garantiza que durante la vigencia del presente Contrato se abstendrá de realizar u ofrecer pagos o brindar beneficios en favor de cualquier empleado, mandatario o de un tercero, con la

JFN

intención de ejercer influencia sobre la conducta de dicho empleado, mandatario o tercero, en lo concerniente al presente Contrato o la prestación del Servicio estipulada en el mismo.

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

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO CUARTO : 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.

JFN

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 QUINTO : Canal de Denuncias de Proveedores

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

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

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO SEXTO : Modificación de Condiciones

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

JFN

VIGÉSIMO SÉPTIMO : Servicios Adicionales

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

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

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

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

VIGÉSIMO OCTAVO : Evaluación de Proveedores

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

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

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

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

JFm

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO NOVENO : Cambio de Estructura Societaria

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

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

TRIGÉSIMO : Legislación aplicable y domicilio

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

TRIGÉSIMO PRIMERO : Resolución de Conflictos

JFN

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

TRIGÉSIMO SEGUNDO : Representación

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

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

TRIGÉSIMO TERCERO : Copias

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

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

[]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

JFN

**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

JFh

TERCERO : Especificaciones Técnicas del Servicio

La Empresa se obliga a prestar el Servicio conforme a las características y especificaciones técnicas establecidas en el Anexo N°1 del presente Contrato.

CUARTO : Precio del Servicio

El precio que el Banco pagará a la Empresa por la prestación del Servicio es el siguiente:

ítem	Descripción	Cantidad	Precio	Impuesto	Precio, impuesto incluido
1	Valor Hora Servicio de soporte operativo y mejora evolutiva Identity Manager Opentext (<i>horario hábil</i>)	1 hora	UF.....	UF.....	UF.....
2	Valor Hora Servicio de soporte operativo y mejora evolutiva Identity Manager Opentext (<i>horario inhábil</i>)	1 hora	UF.....	UF.....	UF.....
3	Valor Hora Servicio de soporte operativo y mejora evolutiva Identity Governance Opentext (<i>horario hábil</i>)	1 hora	UF.....	UF.....	UF.....
4	Valor Hora Servicio de soporte operativo y mejora evolutiva Identity Manager Opentext (<i>horario inhábil</i>)	1 hora	UF.....	UF.....	UF.....

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

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

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio de acuerdo con el valor unitario de cada hora requerida por el

JFN

total de horas consumidas, al mes siguiente de su ejecución y contra la Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

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

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

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

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

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

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Jefe de Departamento Ciberseguridad del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato. Este requisito será necesario para proceder al o los pagos en los términos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

El Banco contará con 5 días hábiles bancarios para emitir la constancia de Recepción Conforme a contar de la fecha de término de la prestación del Servicio.

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

JFN

SÉPTIMO :

Término Anticipado del Contrato

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

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

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 2 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos. El Banco tendrá un plazo de 3 días hábiles bancarios para analizar los descargos de la Empresa y determinar si procede o no terminar el presente Contrato, sin derecho a indemnización a favor de la Empresa, pagando sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

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

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

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

El Banco igualmente podrá terminar el Contrato cuando se presente cualquier otra situación que evidencie la notoria insolvencia de la Empresa; se disolviera por cualquier causa legal; registrare 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.

JFN

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

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

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

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

OCTAVO : Multas

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

Nivel de Criticidad	¹ Tiempo máximo de respuesta para contacto inicial	² Multas sobre el valor total de los servicios en caso de no cumplimiento
General	24 horas hábiles	0 a 24 horas: 0 % A partir de las 24 horas, 0.5 % del valor total de los servicios por cada hora adicional o fracción de atraso.

¹ Se entenderá como “Tiempo máximo de respuesta para contacto inicial”, al intervalo de tiempo desde que el Banco da a conocer a la Empresa la necesidad de soporte o existencia de una falla, y la respuesta inicial del consultor o ingeniero encargado del caso de soporte.

De producirse dicho evento, el Banco a su juicio exclusivo, imputará la multa aplicada al precio establecido para el Servicio, y se hará efectiva a la Empresa a través de la emisión de una nota de cobro, cuyo monto será descontado del próximo o de próximos pagos a efectuar a la Empresa.

En caso que el Banco determine aplicar una multa y para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole dicha decisión. En caso de existir una garantía por fiel cumplimiento, procederá a su cobro cumplido el plazo de 24 horas posteriores al envío de dicho aviso, según dispone la cláusula de Garantía de fiel cumplimiento de Contrato, o, alternativamente, emitirá la nota de cobro correspondiente.

JFN

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 5 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos o subsanar el motivo de la multa. El Banco tendrá un plazo de 5 días hábiles bancarios para determinar si los descargos de la Empresa tienen mérito suficiente para dejar sin efecto la aplicación de la multa. Finalizado dicho plazo, el Banco comunicará a la Empresa su determinación final y procederá a ratificar la aplicación de la multa o a dejarla sin efecto, en cuyo caso devolverá todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, en caso de haberla cobrado, o dejará sin efecto la emisión de la nota de cobro, según corresponda.

En cualquier caso, el monto total de las deducciones que efectúe el Banco respecto de incumplimientos acaecidos, no excederá del 20 % del precio o tarifa total por cada requerimiento, impuestos incluidos, que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado.

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

NOVENO : 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 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,

JFh

facultándose al Banco para provisionar o deducir, en su caso, las sumas que se le puedan adeudar por este concepto del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa.

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

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

DÉCIMO : 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.

UNDÉCIMO : 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.

JFN

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.

DUODÉCIMO : 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.

JFN

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

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

DECIMOTERCERO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

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

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

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

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

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

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

DECIMOQUINTO : Publicidad y uso del nombre del Banco

La Empresa no podrá usar el nombre o logo del Banco para fines promocionales, de publicidad o cualquier otro, cualquiera sea el medio o soporte que se utilice para tales efectos, sin previa

JFh

autorización por escrito del Banco. Lo anterior se hace extensivo al personal de la Empresa.

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

DECIMOSEXTO : 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.

DECIMOSÉPTIMO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

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

JFN

DECIMOCTAVO : 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.

DECIMONOVENO : Licencias

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

VIGÉSIMO : 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:

- g) Responder al Banco por cualquier clase de errores en la ejecución del Contrato.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.
- k) 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

JFm

abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.

- 1) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

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

VIGÉSIMO PRIMERO : Prevención de delitos

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

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

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

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

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

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

La Empresa declara que sus dependientes o trabajadores cumplen con la edad mínima de empleo establecido en las leyes o reglamentos de las jurisdicciones donde operan y que dan cumplimiento

JFh

a los estándares establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en esta materia. A su vez, en ningún caso, la Empresa podrá permitir que menores de edad, aun estando autorizados para ello, realicen trabajos que los expongan a riesgos físicos que pudieran dañar su desarrollo físico, mental o emocional o afectar el normal desarrollo de sus actividades escolares.

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO CUARTO : Canal de Denuncias de Proveedores

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

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

JFh

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO QUINTO : Modificación de Condiciones

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

VIGÉSIMO SEXTO : Servicios Adicionales

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

JFm

solicitud a la Empresa, quien resolverá en los mismos términos señalados en el párrafo anterior.

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

VIGÉSIMO SÉPTIMO : Evaluación de Proveedores

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

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

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

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

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

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

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

- d) Amonestación

JFN

- e) Suspensión temporal de participar en Procesos de Compra del Banco
- f) Suspensión definitiva de participar en Procesos de Compra del Banco

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

VIGÉSIMO OCTAVO : Cambio de Estructura Societaria

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

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

VIGÉSIMO NOVENO : Legislación aplicable y domicilio

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

TRIGÉSIMO : Resolución de Conflictos

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

TRIGÉSIMO PRIMERO : Representación

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

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

JFN

TRIGÉSIMO SEGUNDO : Copias

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

[
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

[
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

Jfn

**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

JFh

Nº

ANT.: Anexo N°2 del Contrato N°[] por el Servicio de Soporte operativo y mejora evolutiva Identity Manager Opentex.

MAT.: Formalización de la fecha de inicio del Contrato.

Señor

[contacto]

[empresa]

Presente

De mi consideración:

Conforme a lo señalado en la cláusula sexta del Contrato N°[] por “[*provisión, instalación y/o implementación de...*]”, suscrito entre su empresa y el Banco Central de Chile con fecha [], mediante la presente formalizamos que la Recepción Final de dichos Servicios ha sido otorgada por el Banco el día []. Consecuente con lo anterior, a partir del día [] se da inicio al Contrato N°[] por el Servicio de Soporte Operativo y Mejora Evolutiva Identity Manager y Governance Opentext cuya vigencia será de 12 meses a contar de esta fecha, sin perjuicio de las renovaciones automáticas señaladas en su Cláusula sobre “Vigencia del Contrato”, ni de las causales de término anticipado estipuladas en la Cláusula respectiva.

.

Saluda atentamente a usted,

[]
Gerente de Gestión Contable y Planificación

cc: Gerencia [usuaria]

Dpto. Adquisiciones

JFN