

Solicitud de Cotización en Línea N°90009126

Objeto: Provisión, Implementación, Operación, Soporte y Mantenimiento de Cartelería Digital para Comunicaciones Internas

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.

Asimismo, se hace presente que a los Servicios objeto de la presente contratación les serán aplicables las reglas establecidas en el Código del Trabajo en materia de Subcontratación, por tanto, su ejecución deberá ajustarse estrictamente a los términos de esta Solicitud de Cotización. Para estos efectos, la Empresa deberá considerar la entrega del Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo.

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, Sr. César Guajardo al correo electrónico cguajard@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 de Provisión e Implementación a suscribir
 - Anexo C: Modelo de Contrato de Operación, Soporte y Mantenimiento a suscribir

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**



1. CONDICIONES DEL PROCESO DE COTIZACIÓN

- 1.1. El Proceso de Cotización que se inicia es competitivo y público.
- 1.2. Podrán presentar Ofertas únicamente Proveedores que sean personas naturales o jurídicas chilenas.
- 1.3. En adelante, los Productos y/o Servicios objeto de este proceso de Cotización se mencionarán indistintamente como “el Producto” o “los Productos” y/o “el Servicio” o “los Servicios”; las empresas invitadas a participar se mencionarán indistintamente como el “Proveedor”, el “Oferente” o la “Empresa”; el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.
- 1.4. Los Proveedores que hayan manifestado su interés en participar en este proceso deberán visitar las dependencias del Banco, con el propósito de conocer las características del proyecto y de las áreas de trabajo. La visita se efectuará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades. En esta visita deberán adquirir un conocimiento adecuado respecto de las características, la forma y condiciones del terreno, de la ubicación y la naturaleza de los trabajos, la cantidad y calidad de los materiales, equipos y mano de obra, necesarios para la ejecución del Servicio. Asimismo, en dicha visita se explicarán los detalles asociados al proyecto, además de recorrer el área a intervenir, observando las características, y haciendo presente cualquier particularidad que no esté prevista en las bases que pudiesen entorpecer el cumplimiento de la correcta prestación del Servicio. La no concurrencia de un Proveedor a esta visita, la inhabilitará para participar en este proceso.

Para participar en esta visita, los Proveedores deberán entregar una nómina del personal que concurrirá a las dependencias del Banco. Dicha nómina deberá incluir los nombres completos y cédula de identidad o RUT de las personas nominadas y ser enviada vía mensajería del Portal, antecedentes que se recibirán hasta las 16:00 horas del día anterior a la visita.

- 1.5. 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.



- 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



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 conforme a la tabla siguiente. Efectuada dicha evaluación, el Banco determinará los Oferentes técnicamente elegibles.



| N° | Descripción | Cumple/ No Cumple |
|----------|---|---------------------------|
| 1 | Requerimientos de Implementación | |
| 1.1 | Requerimiento RF#1 | |
| 1.2 | Requerimiento RF#2 | |
| 1.3 | Requerimiento RF#3 | |
| 1.4 | Requerimiento RF#4 | |
| 1.5 | Requerimiento RF#5 | |
| 1.6 | Requerimiento RF#6 | |
| 1.7 | Requerimiento RF#7 | |
| 1.8 | Requerimiento RF#8 | |
| 1.9 | Requerimiento RF#9 | |
| 1.10 | Requerimiento RF#10 | |
| 1.11 | Requerimiento RF#11 | |
| 1.12 | Requerimiento RF#12 | |
| 1.13 | Requerimiento RF#13 | |
| 1.14 | Requerimiento RF#14 (deseable) | |
| 1.15 | Requerimiento RF#15 (deseable) | |
| 1.16 | Requerimiento RF#16 (deseable) | |
| 1.17 | Requerimiento RNF#1 | |
| 1.18 | Requerimiento RNF#2 | |
| 1.19 | Requerimiento RNF#3 | |
| 1.20 | Requerimiento RNF#4 | |
| 1.21 | Requerimiento RNF#5 | |
| 1.22 | Requerimiento RNF#6 | |
| 1.23 | Requerimiento RNF#7 | |
| 1.24 | Requerimiento RNF#8 | |
| 1.25 | Requerimiento RNF#9 | |
| 1.26 | Requerimiento RNF#10 | |
| 1.27 | Requerimiento RNF#11 | |
| 1.28 | Requerimiento RNF#12 | |
| 1.29 | Requerimiento RNF#13 | |
| 1.30 | Requerimiento RNF#14 | |
| 1.31 | Requerimiento RNF#15 | |
| 1.32 | Requerimiento RNF#16 | |
| 1.33 | Requerimiento RNF#17 | |
| 2 | Experiencia de la Empresa y Equipo de Trabajo | Cumple (Si/No) |
| 2.1 | Realización de al menos 10 proyectos similares, 2 de ellos en el sector financiero o institucional (organismos de Estado, sector educacional, organizaciones sin fines de lucro, y similares), excluido el Banco. | |
| 2.2 | Experiencia de la Empresa de 10 años entregando servicios de comunicación digital. | |
| 2.3 | Experiencia del Jefe de Proyecto de al menos 4 años en este rol. | |



| N° | Descripción | |
|-----|--|--|
| 2.4 | El equipo de trabajo debe poseer experiencia en el desarrollo de soluciones similares. | |
| 2.5 | Dedicación al proyecto por parte del equipo de trabajo completa. | |

2.4 El Proceso de Cotización será resuelto entre los Proveedores cuyas ofertas resulten técnicamente elegibles, seleccionando total o parcialmente a la Empresa cuya oferta económica presente el menor Precio Total, impuestos incluidos. Para efectos del cálculo del Precio Total se considerará la sumatoria de:

- + Precio de los Productos y Servicios de Implementación (ítems 1.1, 1.2 y 1.3)
- + Precio de los Servicios de Operación (SaaS), Soporte y Mantenimiento Post Implementación (ítem 2.1) x 60 meses

El Banco requerirá al menos 10 pantallas profesionales, pudiendo requerir hasta las 15 pantallas profesionales cotizadas más las 4 pantallas Video Wall.

Los servicios de Implementación, Operación (SaaS), Soporte y Mantenimiento se requerirán en su totalidad.

En caso que los precios o tarifas se expresaran en monedas extranjeras o Unidades de Fomento, para efectos de comparación del Precio Total, las Ofertas se convertirán a la misma unidad monetaria o de reajustabilidad. Para el caso de Ofertas presentadas en unidades monetarias o en moneda extranjera se considerarán los valores de las paridades de monedas establecidas en el sitio Web del Banco para el día fijado como plazo máximo de envío de las Ofertas. Igual conversión se aplicará a los precios expresados en Unidades de Fomento.

2.5 Los Oferentes técnicamente elegibles, que hayan presentado una Oferta Económica válida, podrán ser llamados a hacer una segunda oferta económica (Re Oferta), en los mismos términos y condiciones señalados precedentemente.

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

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

POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA

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



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

- 2.6 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.
- 2.7 Si en la evaluación de las ofertas económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores respecto de su Precio Total, se seleccionará la oferta que presente el equipo de trabajo con mayor experiencia en proyectos similares. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta cuya empresa que haya realizado mayor cantidad de proyectos similares.
- 2.8 El Banco podrá declarar desierto el Proceso de Cotización, esto último cuando no se presenten ofertas elegibles o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, con sujeción a lo previsto en esta Solicitud, sin derecho de los Oferentes a entablar acción o reclamo por indemnizaciones, retribuciones o compensaciones de ninguna especie.
- 2.9 El Banco dará aviso del resultado del Proceso de Cotización mediante la mensajería del Portal y su publicación en el Sitio Web del Banco.
- 2.10 Los Proveedores podrán efectuar reclamos ante cualquier determinación del Banco, tal como descalificación administrativa, financiera o técnica, o declaración desierta del Proceso de Compras. Los reclamos deberán contener la identificación del reclamante, del proceso y los antecedentes en los que se funda dicho reclamo.

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

3. CONTRATOS

- 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 los Contratos por los Productos y/o Servicios correspondientes, los cuales deberán ser suscritos por ésta en un plazo no superior a los 5 días hábiles bancarios contados desde la fecha de su envío. Igualmente, se informarán los datos del Encargado Técnico del Banco que deberá contactar para coordinar las actividades que se derivarán de la ejecución de los Contratos.



- 3.2. Los Contratos contendrán las condiciones establecidas en los Modelos que se adjuntan como Anexo B y C, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la Oferta presentada por la Empresa Seleccionada y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de este Proceso de Cotización.
- 3.3. Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato de Provisión e Implementación que se suscriba, a más tardar al momento de suscribir 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 los Contratos, o no hiciera entrega de la Garantía por fiel cumplimiento del Contrato en el plazo indicado, se le impedirá participar nuevamente en Procesos de Compra del Banco, salvo que justificare, a plena satisfacción del Banco, los motivos de su desistimiento.

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

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

4. CONDICIONES DE PAGO

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

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**



ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

El Banco cuenta con un sistema de comunicaciones internas que entre otros medios considera una red de pantallas murales, las cuales se encuentran distribuidas en lugares estratégicos dentro del Banco, las que muestran información útil a sus funcionarios, tales como anuncios, datos, indicadores, alertas, imágenes, mensajes y cualquier otro concepto de información que sea de interés y factible de ser presentado en pantallas. Este material es desarrollado íntegramente por el Banco.

2. OBJETIVO DEL PROYECTO

Se requiere actualizar el sistema de pantallas informativas (software de administración, pantallas y red) para así cumplir con estándares de seguridad internos y también con criterios actuales de difusión de contenidos de comunicación interna, permitiendo lo siguiente:

- Mejorar la calidad y el despliegue de los contenidos.
- Mejorar los estándares de seguridad del sistema.
- Mejorar la respuesta entre el administrador y la actualización de contenidos.
- Mejorar el despliegue de contenidos, complementando la información audiovisual con widgets.
- Proporcionar métricas de uso y visualización de contenidos.

3. ALCANCES DEL PROYECTO

El Proyecto contempla los siguientes alcances:

- Software de administración de contenidos (SaaS), el cual debe estar en sistema Cloud.
- Autenticación Azure AD.
- Pantallas compatibles software. Considerar provisión de pantallas. Se deben cubrir mínimo la cantidad actual (pantallas + Wall TV).
- Red independiente de conexión de pantallas
- Soporte de servicio, tanto de software como de hardware.
- Debe soportar formatos de video e imagen.
- Proporcionar widgets informativos.

4. BENEFICIOS ESPERADOS

Se esperan los siguientes beneficios:

- Mantener la continuidad operacional de las pantallas.
- Mejorar la visualización de la parrilla de contenidos.
- Incorporar widgets y otros elementos para enriquecer la comunicación.
- Mejorar la seguridad del sistema, acorde a los estándares actuales.



5. DEFINICION DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

| NRO. | NOMBRE | TIPO | DESCRIPCIÓN |
|------|--|-------------|---|
| RF#1 | Provisión de pantallas digitales informativas | Obligatorio | <p>Provisión de pantallas digitales informativas que permita proyectar información relevante para los funcionarios del Banco. Debe contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Provisión de 10 a 15 pantallas profesionales de 50 pulgadas (Samsung Tizen 7 o equivalente) + 4 pantallas video wall de 55 pulgadas, ambas con tecnología de al menos 5 años de vigencia - Instalación y soportes necesarios para dejar operativas las pantallas. - Conexión de las pantallas al software de gestión de contenido. - Software que permita la gestión del contenido que será proyectado en las pantallas (desde el RF#2 se detallan los requerimientos a dicho software) - Desinstalación (física) de las pantallas antiguas. - Soporte (descrito en el RNF #13) |
| RF#2 | Ingreso Sistema | Obligatorio | Acceso seguro por navegador de internet. el que debe estar habilitado para conectarse desde la red del Banco o bien vía remota. |
| RF#3 | Carga de contenidos | Obligatorio | Debe permitir cargar diferentes formatos de video e imágenes. (MP4, MOV, JPG, PNG, entre otros). |
| RF#4 | Módulos/Secciones | Obligatorio | <p>Debe permitir generar distintos módulos informativos en la pantalla, los que deben ser administrables por los usuarios funcionales.</p> <p>Debe permitir modificar (agregar o quitar) módulos informativos según necesidad.</p> |
| RF#5 | Galería de imágenes | Obligatorio | Debe desplegar galerías de imágenes de forma sencilla, solo con la carga de archivos. |
| RF#6 | Widgets | Obligatorio | <p>Debe permitir habilitar diferentes widgets informativos.</p> <p>Debe permitir incorporar widgets de utilidad.</p> |
| RF#7 | Feed RRSS | Obligatorio | Debe permitir conexión al feed de RRSS del Banco Central de Chile (Instagram) |



| NRO. | NOMBRE | TIPO | DESCRIPCIÓN |
|-------|------------------------------|-------------|---|
| RF#8 | Streaming | Obligatorio | Debe permitir transmisiones por streaming a través de YouTube. |
| RF#9 | Contenido con audio | Obligatorio | Debe permitir desplegar los contenidos con audio. |
| RF#10 | Administración remota | Obligatorio | Debe permitir la administración remota de las pantallas (prender, apagar, subir o bajar volumen, silenciar) |
| RF#11 | Generación de QR | Obligatorio | Debe permitir generar acceso a contenidos relevantes a través de QR desplegado en la pantalla. |
| RF#12 | Plantilla | Obligatorio | Debe permitir generar un diseño acorde a la identidad gráfica del Banco (plantillas). |
| RF#13 | Espacio para subir contenido | Obligatorio | El gestor de contenido debe contar con espacio ilimitado para subir contenido (videos, imágenes, etc.) |
| RF#14 | Alertas | Deseable | Envío de alertas automatizadas cuando una pantalla (dispositivo) no funcione. |
| RF#15 | Integraciones | Deseable | Posibilidad de conexión con aplicativos de comunicaciones internas (Intranet / App Móvil) Posibilidad de conexión con otras redes sociales, como LinkedIn y X. |
| RF#16 | Mensaje tiempo real | Deseable | Posibilidad de publicación de mensajes de contingencia (avisos de último minuto, alertas) |

6. DEFINICION DE REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

RNF #1: Aspectos Generales

Descripción: La plataforma que soporte la solución propuesta será provista por el Proveedor, tanto el Hardware (15 pantallas + 4 pantallas wall), como el Software que gestiona las pantallas y el contenido de las mismas. El Proveedor deberá considerar su ejecución en ambientes separados de Desarrollo y Producción. Cada ambiente con redes separadas.

Ambiente de Producción: Solución SaaS

Ambiente de Desarrollo: la Solución deberá operar en el ambiente de Desarrollo del Proveedor.

Respaldo: los respaldos son responsabilidad del Proveedor.

Storage: responsabilidad del Proveedor.

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

Base de Datos: Solución SaaS

Servidor de Aplicación: Solución SaaS

Arquitectura lógica: Solución SaaS



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

Pantallas: la Solución debe considerar la provisión de 10 a 15 pantallas y 4 pantallas video wall

Las pantallas deben ser:

- Pantalla profesional Samsung Tizen 7 de 50'' o pantalla profesional equivalente, compatible con el software de administración de contenidos, con tecnología de al menos 5 años de vigencia
- Pantallas Video Wall de 55'', compatible con el software de administración de contenidos, con tecnología de al menos 5 años de vigencia

RNF #2: Rendimiento

Desempeño: la Solución deberá permitir que el tiempo de respuesta promedio para las transacciones, consultas e informes en línea no excedan los 3 segundos. La cantidad de usuarios concurrentes se definirá en etapa de requerimientos.

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

RNF #3: Contingencia

Descripción: La Solución deberá incorporar los siguientes aspectos relativos a la contingencia. En caso de contingencia, el tiempo de reestablecer el servicio no debe superar los 30 minutos.

Planes de contingencia del servicio, solución SaaS, el Proveedor debe informar el plan de contingencia.

RNF #4: Disponibilidad

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

Uptime, mínimo de 99% anual, medido en horario de lunes a viernes desde las 8:30 horas hasta las 19:30 horas. Ver caso a caso según nivel de criticidad del servicio

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

Alta Disponibilidad, La solución deberá contar con alta disponibilidad.

RNF #5: Operación y administración técnica de la Solución

Administración técnica, la Solución deberá disponer de una interfaz gráfica GUI, accesible vía Browser, para realizar todas labores técnicas necesarias para una adecuada y segura operación y explotación. A través de esta interfaz GUI, la Solución deberá permitir realizar tareas de gestión de las pantallas y del contenido proyectado según los requerimientos funcionales descritos en el punto 5. Esta funcionalidad (GUI) deberá contar con controles de acceso, segregación de las funciones, y registro para auditorías.

Cambios Horarios, la solución debe ser tolerante ante los eventos de cambio de horario.



Auditoría y Seguridad

RNF #6: Modelo de seguridad

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

Autenticación, Para aplicaciones de uso interno, la autenticación se debe realizar utilizando Azure Active Directory (EntraID), con perfilamiento local a la aplicación y doble factor de autenticación. **Autorización**, la Solución deberá permitir definir políticas de acceso a sus recursos (por ejemplo: formularios, pantallas, páginas, datos y otros), basadas en perfiles y roles. Estos deberán poder ajustarse según las necesidades del área usuaria del Banco y ser administrados íntegramente por usuarios de la Solución que cuenten con el perfilamiento para ello.

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

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

Las pantallas sólo pueden utilizar puertos definidos como seguros y con protocolo seguro de tránsito.

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

La solución, deberá implementar todas las correcciones detectadas en el pentesting, permitiendo cumplir con una solución de alto estándar en seguridad. Esta revisión, es previa a la aprobación definitiva de la instalación en ambiente de producción.

El informe resultante del pentest debe ser entregado al Banco para conocimiento y seguimiento de las vulnerabilidades presentadas.

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

Puerto Pantallas: para la comunicación con las pantallas, se deben utilizar puertos y protocolos de red definidos como seguros.



RNF #7: Auditoría

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

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

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

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

RNF #8: Trazabilidad de acciones realizadas

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

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

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

RNF #9: Tratamiento de información sensible

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

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

7. ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS AL SERVICIO

RNF #10: Análisis, diseño e implementación

Descripción: El Servicio deberá proporcionar el refinamiento de requerimientos, el diseño de la solución, implementación y puesta en marcha. Además, de la parametrización de la solución y realización de demos.

Ambiente Desarrollo, Servicio SaaS, el Proveedor es responsable del ambiente de desarrollo a utilizar.



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

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

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

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

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

| Entregables | Descripción |
|--|---|
| Documento de Requerimientos detallado. | Documento que debe indicar en forma detallada los requisitos del sistema informático dentro del contexto de los procesos que deben apoyar. |
| Documento Diseño Solución. | Documento que expone el diseño de implementación detallado de la Solución. Modelando los componentes y plataforma tecnológica que permite la implementación de los requerimientos funcionales y técnicos. Ej: Modelo de Datos. |
| Documento de pruebas unitarias y evidencia de pruebas. | El Proveedor deberá entregar un documento que contenga el resultado de Pruebas técnicas, en conjunto con la evidencia correspondiente. |
| Documento de traspaso a producción y publicación de app. | El Proveedor deberá entregar un documento que contenga las actividades requeridas para el traspaso de los componentes al ambiente de producción. |
| Manual de Sistemas. | Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Análisis. Diseño. Plan de pruebas. Seguridad. |
| Manual de Configuración | Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Descripción general. Requerimientos de hardware y software. Instalación y desinstalación. |



| Entregables | Descripción |
|--------------------------------------|--|
| Manual de Contingencia y Alternancia | Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Procedimiento de Contingencia. Procedimiento de Alternancia. Procedimiento de Recuperación ante fallas. |
| Manual de Explotación | Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Cobertura del servicio. Procedimientos de operación. Procedimientos para restablecer una versión anterior. Cuentas y perfiles. Procedimiento de alta, baja y modificación de usuarios Procedimiento de cambio de contraseñas de cuentas de administración Procedimientos de monitoreo. Procedimientos de respaldos. Versiones instaladas y fabricante, si aplica |
| Manual de Habilitación de servicios. | Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del servicio. Guías e instructivos para el usuario. Identificación del software asociado al servicio. Medios de instalación. Troubleshooting |
| Manual de usuario de la aplicación. | Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Descripción general. Perfiles de usuario. Descripción de principales funcionalidades por módulo. |

Instalación y Configuración de la Solución, el Proveedor deberá realizar las actividades necesarias para instalar, configurar y dejar operativa la Solución, y apoyar la habilitación de ella en ambiente de producción incluyendo la instalación y configuración de las pantallas.

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

Marcha Blanca: El Servicio deberá incluir un período de marcha blanca, posterior a la Puesta en Producción, de 1 mes. Durante este período, toda vez que sea requerido, el Proveedor deberá brindar soporte, sea presencial o remoto, con un profesional que cuente con conocimientos completos de la Solución, y pueda efectuar ajustes y/o correcciones en caso de ser necesario. Al finalizar este periodo, y cumplida la funcionalidad y entrega de todos los requisitos solicitados, el Banco dará por iniciada la etapa de garantía.



Garantía: El Proveedor deberá incluir en el Servicio un período de garantía, posterior a la Marcha Blanca, de 1 mes de duración. Al finalizar este periodo, cumplida la funcionalidad y entregados todos los requisitos solicitados, el Banco dará por iniciado el servicio de Soporte.

Soporte On-Site durante Marcha Blanca y Garantía, el Proveedor deberá incluir en el Servicio un periodo de soporte On-site, o en su defecto remoto.

En caso de falla de alguna pantalla dentro de la marcha blanca o la garantía, la pantalla debe ser reemplazada por una de iguales características.

RNF #11: Pruebas de software

Descripción: La Empresa deberá generar pruebas con las siguientes características.

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

Las pruebas se realizarán con los usuarios de prueba para validar antes de la puesta en producción.

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

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

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

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

- Adicionalmente a las pruebas para buscar errores y/o defectos, se deberá realizar pruebas para evaluar el rendimiento, tolerancia a fallas y seguridad de las aplicaciones construidas.

- Se deberá incorporar la actividad de pruebas en cada una de las etapas del proyecto.

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

- El Proveedor debe considerar la aplicación de pruebas de tipo pentesting y la resolución de no conformidades que puedan surgir en ambas instancias.

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

RNF #12: Cronograma de trabajo e Hitos de Pago

Descripción: La Empresa deberá presentar un cronograma propuesto que considere cada una de las etapas de desarrollo e implementación y recursos involucrados.

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

El plazo para la implementación total de la solución no podrá exceder 5 meses (hasta la puesta en producción).

El cronograma deberá incluir como mínimo las siguientes actividades:



Análisis de Requerimientos
 Diseño de la solución
 Construcción de la solución
 Pruebas Unitarias
 Instalación de la Solución
 Capacitación Funcional
 Pruebas de aceptación usuarios
 Puesta en Producción
 Marcha Blanca: 1 mes.
 Período de Garantía: 1 mes

El cronograma debe considerar que la instalación de las pantallas en el Banco, su configuración y puesta en producción.

Este cronograma debe ser propuesto por el Proveedor y acordado posteriormente con el Banco. **Documentación**, el Proveedor deberá considerar en el cronograma propuesto los tiempos de elaboración, revisión y aprobación de la documentación requerida en el RNF #10

La siguiente tabla detalla los hitos de pago del servicio de Provisión e Implementación y sus montos en términos del porcentaje del valor total de los respectivos servicios de Provisión e Implementación:

| Actividades e Hitos | Porcentaje Pago |
|--|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de Requerimientos. - Plantilla para publicación. - Documento de Diseño. <p>Hito 1: Aprobación del Banco del documento final de Requerimientos y Diseño Propuesto (incluida aprobación de comité de Arquitectura y Seguridad del Banco)</p> | 20% |
| <ul style="list-style-type: none"> - Desinstalación pantallas antiguas. - Instalación nuevas pantallas. - Conectividad desde “Administrador de Contenido” a pantallas. - Evidencia de pruebas técnicas. <p>Hito 2: Aprobación Pruebas Técnicas TI</p> | 20% |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de pruebas integradas. - Ejecución de pruebas de seguridad (Pentest aprobado). - Ejecución de pruebas de usuario. <p>Hito 3: Aprobación del Banco de Pruebas Integradas y de Usuario.</p> | 20% |
| <ul style="list-style-type: none"> - Aprobación del Banco de la documentación de la Solución (manuales RNF #10). - Puesta en producción. <p>Hito 4: Certificación en producción por parte del Banco.</p> | 20% |
| <ul style="list-style-type: none"> - Marcha blanca: 1 mes - Garantía proyecto: 1 mes (luego comienza soporte) (esta garantía excluye la garantía de las pantallas que tienen una garantía diferente por fabricante) <p>Hito 5: Recepción conforme final</p> | 20% |



RNF #13: Servicio de soporte durante la implementación

Soporte a la configuración de la Solución, el Servicio deberá considerar la prestación del soporte funcional y técnico durante todo el proyecto de implantación de la Solución.

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

Horario de Soporte, Se deberá considerar entre las 08:00 horas y 19:00 horas, en horario de Santiago de Chile, de lunes a viernes, exceptuando festivos.

Horarios de operación y expectativas de disponibilidad, la Solución deberá estar operativa de lunes a viernes desde las 8:00 horas hasta las 19:00 horas, con una expectativa de disponibilidad planificada y no planificada de un 99%. El detalle de SLA y multas se encuentra en el Requerimiento RNF#19.

RNF #14: Niveles de servicio de soporte

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

Horario, el Servicio deberá considerar la prestación de Servicios de Soporte y Mantención del Software Aplicativo y Desarrollos, los días hábiles entre 8:00 y 19:00 horas. Además, el Servicio deberá considerar la prestación de soporte fuera del horario antes indicado.

En caso de falla (atribuible al servicio) de alguna pantalla, esta debe ser reemplazada por una de iguales características o ser reparada dentro los SLA comprometidos.

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

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

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



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

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

RNF #15: Recursos

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

- Jefe de Proyectos
- Analista
- QA

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

Licenciamiento de Software Aplicativo, servicio SaaS de todos los componentes de software necesarios para la correcta operación de la Solución.

Declaración de Incompatibilidad Respecto a Infraestructura Banco, el Proveedor deberá declarar las eventuales incompatibilidades tecnológicas con la infraestructura que el Banco.

Carga de Datos Operacional inicial, El Proveedor deberá prestar el soporte necesario para efectuar la carga inicial necesaria para operar.

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

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

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



- 1) Roles requeridos.
 - 2) Tiempo estimado de dedicación total.
 - 3) Etapa del proyecto en que será requerido
- Todo lo anterior a partir del proceso de cotización.

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

RNF #16: Capacitación

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

Procedimientos Customización de Software, según corresponda, entre estos:

Especificar los valores de los parámetros requeridos para la instalación del software básico.
Generar Procedimiento, en formato Banco, incluyendo las actividades a realizar por parte del Banco para monitorear el comportamiento de la solución.

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

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

Capacitación Técnica, Efectuar capacitación técnica con evaluación, incluyendo:

- Arquitectura
- Instalación y Configuración
- Parametrización
- Administración
- Mantenimiento
- Operación

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

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

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

RNF #17: Mantenimiento Evolutivo y Servicios Adicionales

Tarifas unitarias Horas Hombre, como parte del Servicio, la Empresa deberá considerar valores por hora hombre, en horario normal y extraordinario, que utilizará para valorizar solicitudes de mantención evolutiva, actualización tecnológica u horas adicionales de soporte.

Mantenimiento Evolutivo y/o Actualización Tecnológica, El Banco podrá solicitar cotizar a la Empresa el servicio de Desarrollo de mejora de las aplicaciones o actualizaciones tecnológicas utilizando para estos efectos el valor unitario de la hora definida en el Contrato.

Cada cotización deberá incluir un detalle de actividades e hitos considerados, indicando cada una de las etapas del proyecto, los recursos involucrados, tanto por parte de la Empresa como por parte del Banco. Además, deberá incluir como mínimo las actividades descritas en RNF #12

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

El Banco pagará los servicios de Mantenimiento Evolutivo y/o Actualización Tecnológica en 5 cuotas conforme a los Hitos definidos en RNF #12.

8. REQUISITOS PARA LA EMPRESA Y EQUIPO DE TRABAJO

Empresa

- 8.1. Realización de al menos 10 proyectos similares, 2 de ellos en el sector financiero o institucional (organismos de Estado, sector educacional, organizaciones sin fines de lucro, y similares), excluido el Banco.
- 8.2. Experiencia de la Empresa de 10 años entregando servicios de comunicación digital.

Equipo de Trabajo

- 8.3. Experiencia del Jefe de Proyecto de al menos 4 años en este rol.
- 8.4. El equipo de trabajo posee experiencia en el desarrollo de proyectos similares.
- 8.5. Dedicación al proyecto por parte del equipo de trabajo completa.

9. PLATAFORMA PORTAL CONTRATISTA Y PERMISO DE TRABAJO SEGURO

La Empresa deberá considerar que, para efectos de iniciar la ejecución de trabajos en los recintos del Banco, objeto de la presente Solicitud de Cotización, el área de Prevención de Riesgos de la Gerencia de Seguridad le solicitará presentar documentación normativa para acceder a las diferentes instalaciones.

Una vez adjudicado el servicio, la Empresa deberá gestionar con la contraparte técnica del proyecto el acceso a la Plataforma Portal Contratistas del Banco, de manera de dar cumplimiento a los siguientes requisitos normativos definidos según alcance del proyecto:

- Certificado de Afiliación de la Empresa a Mutualidad de Empleadores (Seguro obligatorio contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales).
- Estadísticas de accidentabilidad del proyecto.
- Procedimientos de Trabajo Seguro aplicables dependiendo de la actividad específica que los trabajadores ejecutarán (trabajos en altura, eléctricos, soldadura y corte, otros). (PTS)



- Programa de trabajo de Seguridad y Salud en el trabajo asignado a la Obra.
- Recepción del Reglamento especial de Seguridad para empresas contratista (registro firmado por las partes)
- Permiso de Trabajo Seguro (análisis de riesgos del proyecto y determinación de controles)
- Copia del contrato de trabajo por trabajador.
- Registro Derecho a Saber D.S N°40 Art.21. Dicho registro debe indicar que cada trabajador que participará en la ejecución de las Obras está en conocimiento de los riesgos presentes.
- Registro entrega de elementos de protección personal por trabajador.
- Recepción Reglamento interno de higiene y seguridad por trabajador.
- Certificado de altura Física vigente del personal que realizará la especialidad (indicar el personal que no trabajará en altura, debe subirse una carta que se comprometa a no realizar el trabajo).
- Certificado de antecedentes según área de trabajo (Solo en el caso de trabajar en áreas restringidas).

NOTA: Presentada y aprobada la documentación por el área de Prevención de Riesgos, la contraparte técnica del Banco debe gestionar y solicitar la autorización del Permiso de Trabajo Seguro, documento una vez validado por las partes, será cargado en la plataforma Portal Contratistas y permitirá iniciar los trabajos, a través de la entrega de terreno.

10. COORDINACIÓN DE TRABAJOS

La Empresa deberá siempre tener en cuenta, las características del recinto, y deberá tomar todas las medidas necesarias que garanticen el cuidado de las instalaciones, así como también el tránsito seguro del personal.

La Empresa deberá mantener una permanente coordinación de las obras, en aspectos tales como:

- a. Realizar visita técnica a las dependencias del Banco, con la finalidad de conocer los puntos específicos de revisión.
- b. Tomar las medidas de protección en todas las etapas de revisión, evitando la contaminación visual, ambiental, acústica y para evitar eventuales daños en la infraestructura existente.
- c. Solicitar la aprobación previa del Encargado Técnico, para ingreso a distintos puntos dentro de las dependencias del Banco.
- d. Programar constantemente los trabajos con el Encargado Técnico, especialmente aquellos relacionados con las instalaciones estratégicas del Banco. Para ello, será necesario que el Encargado de la Empresa coordine con el Encargado Técnico del Banco, toda aquella visita e inspección.
- e. La Empresa deberá mantener una permanente coordinación con el Encargado Técnico del Banco y deberá cumplir con la Normativa de Seguridad del Banco.
- f. Durante el desarrollo de las inspecciones, la Empresa deberá aplicar estricto cumplimiento a las medidas de protección personal que apliquen en la realización de cada actividad.
- g. El desplazamiento del personal que la Empresa asigne a la realización de cada actividad será constantemente monitoreado por los sistemas de seguridad del Banco.
- h. El Proveedor no se encuentra autorizado para cortar o retirar instalaciones existentes sin la autorización previa del Encargado Técnico del Banco; en caso contrario el Proveedor deberá tomar a su cuenta y costo las reparaciones correspondientes que estas acciones hayan causado.



- i. El Proveedor debe entregar dentro de los primeros 5 días de iniciada la obra, la Carta Gantt actualizada del proyecto para ser aprobada o rechazada por el Encargado Técnico del Banco; en caso de ser rechazado, el Proveedor cuenta con 3 días corridos para presentar una nueva programación hasta conseguir la definitiva. Siempre incluyendo la ruta crítica.

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 [moneda] | Precio ítem [moneda] |
|--|--|-----------|-----------------|----------------------|
| 1.1 | Pantalla profesional de 50'' (Samsung Tizen 7 o equivalente) | [10 a 15] | | |
| 1.2 | Pantalla Video Wall 55'' | 4 | | |
| 1.3 | Servicios de Implementación y capacitación, incluida Marcha Blanca, y Garantía | 1 | | |
| Subtotal | | | | |
| IVA | | | | |
| Precio Productos y Servicios, IVA 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, con excepción del Impuesto al Valor Agregado, que será de cargo del Banco.

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio en cinco cuotas iguales correspondientes al 20% del valor total del Servicio, impuestos incluidos, de acuerdo con el cumplimiento de los Hitos que se señalan a continuación y contra su Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

Hito 1: Aprobación del Banco del documento final de Requerimientos y Diseño Propuesto (incluida aprobación de comité de Arquitectura y Seguridad del Banco)

Hito 2: Aprobación Pruebas Técnicas TI

Hito 3: Aprobación del Banco de Pruebas Integradas y de Usuario.

Hito 4: Certificación en producción por parte del Banco

Hito 5: Recepción conforme final

El Banco pagará el 80% del valor del Hito del Servicio contra la Recepción Técnica Conforme y el 20% restante contra la Recepción Administrativa 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 Licitación/Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Técnica Conforme la comunicación escrita del Jefe de Grupo de Comunicaciones Internas del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará por cumplimiento de Hitos, una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato.

Por su parte, se entenderá por Recepción Administrativa Conforme, la comunicación escrita del Jefe de Departamento de Gestión Contable, o su representante, dejando constancia que la Empresa presentó el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo acreditando el cumplimiento íntegro y pertinente de las obligaciones laborales y previsionales de la Empresa.

Ambas aprobaciones serán necesarias para proceder a los pagos en los términos señalado en la Cláusula de 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 hito del Servicio y de la comunicación de la Empresa.

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



Transcurrido el plazo de Marcha Blanca de un mes y posterior Garantía Técnica de un mes, es decir dos meses después de otorgada la Certificación en producción por parte del Banco, 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 Operación, Soporte y Mantenimiento en la fecha que al efecto se indicará en la carta dirigida a la Empresa y suscrita por el Gerente de Gestión Contable y Planificación del Banco.

SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

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

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

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

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

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

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

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

OCTAVO : Multas

En caso de incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el presente Contrato, el Banco podrá aplicar una multa correspondiente al 0,2% del valor total del Servicio, impuestos incluidos, por cada día corrido de atraso en la fecha de puesta en producción comprometida por la Empresa.

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

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

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 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 para determinar si los descargos de la Empresa tienen mérito suficiente para dejar sin efecto la



aplicación de la multa. Finalizado dicho plazo, el Banco comunicará a la Empresa su determinación final y procederá a ratificar la aplicación de la multa o a dejarla sin efecto, en cuyo caso devolverá todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, en caso de haberla cobrado, o dejará sin efecto la emisión de la nota de cobro, según corresponda.

En cualquier caso, el monto total de las deducciones que efectúe el Banco respecto de incumplimientos acaecidos no excederá del 10% del precio o tarifa total del Servicio, 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 total del Servicio, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de la vigencia del Contrato. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

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

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

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

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

Todo cambio en el personal asignado al Servicio deberá ser previamente aprobado por el Banco, para lo cual la Empresa deberá justificar e informar por escrito de los cambios que desea realizar a la conformación del equipo de trabajo a cargo del Servicio, con a lo menos 10 días corridos de anticipación si el cambio es permanente, o 24 horas de anticipación si es un cambio temporal, salvo excepciones de fuerza mayor y debidamente justificadas. En todo caso el Banco se reserva el derecho de pedir la sustitución del personal asignado sin expresión de causa, como asimismo impedir su reemplazo sin su consentimiento, en cualquier instante mientras se encuentre vigente el Contrato.

El Banco se reserva el derecho de objetar al personal designado por la Empresa para prestar servicios en sus dependencias, si éstos no cumplen con los requisitos de salud, higiene, presentación personal y comportamiento adecuado, pudiendo exigir su reemplazo.

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



Será de cargo de la Empresa la alimentación y movilización del personal que asigne a la ejecución de los Servicios en las dependencias del Banco.

En atención a las disposiciones del Título VII del Libro I del Código del Trabajo que regula el trabajo en régimen de subcontratación, a lo dispuesto en el artículo 66 bis de la Ley N° 16.744, sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, a las normas del Decreto Supremo N° 76, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que dispuso las normas reglamentarias de la Ley N° 20.123, en relación con la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Obras, Servicios y Faenas que dicha ley señala y al Decreto Supremo N° 319, de fecha 13 de diciembre de 2006, del mismo Ministerio, que estableció las normas reglamentarias de la Ley N° 20.123, referidas a la Acreditación del Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Provisionales de las empresas contratistas y subcontratistas, las partes convienen en la presente cláusula los derechos y obligaciones de cada una de éstas en relación con dichas materias.

a) **Reglamento Especial:** La Empresa declara tomar conocimiento del alcance de las disposiciones contenidas en el “Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas y Subcontratistas”, en adelante el “Reglamento Especial”, y se obliga personalmente y bajo su responsabilidad a cumplirlo íntegramente, como también a exigir su cumplimiento tanto a sus trabajadores como a los subcontratistas que deba emplear para la prestación de los servicios a que se refiere el presente Contrato. En cualquier momento, la Empresa podrá solicitar al Encargado Técnico del Banco una copia impresa de este “Reglamento Especial” o consultarlo directamente en el sitio web del Banco.

Para todos los efectos legales, la Empresa asume la más amplia y plena responsabilidad por todo acto, hecho que realice o ejecute u omisión en que incurra a cualquier título en relación con las normas del citado Reglamento Especial, como también por los actos, hechos u omisiones de sus trabajadores o de cualquiera persona que le preste servicios a cualquier título y que se relacionen con infracciones vinculadas a dicho Reglamento Especial, debiendo la Empresa responder solidariamente en los términos previstos en los artículos 2.320 y 2.322 del Código Civil.

b) **Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales:** En relación con el derecho de información que establece el artículo 183-C del Código del Trabajo, la Empresa se obliga a presentar al Banco, en cada período mensual, el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales con su personal que presta servicios al Banco, emitido por la Dirección del Trabajo.

El no cumplimiento cabal y oportuno por parte de la Empresa de lo precedentemente estipulado podrá ser considerado un incumplimiento grave de las obligaciones que impone este Contrato.

En el caso que el Banco consienta por escrito que la Empresa haga uso de subcontratistas para la prestación del Servicio o la ejecución de las Obras que constituye el objeto de este Contrato, deberá requerir de dichos subcontratistas y presentar al Banco la misma certificación y con idéntica periodicidad que respecto de sus propias obligaciones. En el evento que la relación contractual del Contratista con la empresa subcontratista sea de una duración inferior al lapso de un mes, dicha certificación deberá ser presentada al Banco a la fecha de inicio de los Servicios u Obras del subcontratista y a la época del término de las mismas.



c) **De las retenciones:** El Banco pagará a la Empresa el precio bruto mensual una vez que se realice la Recepción Técnica Conforme, en los términos indicados en la Cláusula de Recepción Conforme del Contrato.

El Banco ejercerá el derecho de retención indicado en el artículo 183-C del Código del Trabajo, reteniendo mensualmente a la Empresa el saldo restante del pago mensual respectivo hasta que sea presentado el Certificado antes indicado que acredite oportunamente el cumplimiento íntegro y pertinente de las obligaciones laborales y previsionales de la Empresa en la forma señalada en el literal precedente, mediante la emisión de la Recepción Conforme.

En caso de incumplimiento de la Empresa de sus obligaciones de seguridad social, el Banco procederá con cargo a la suma retenida y, a su elección, a pagar directamente hasta la concurrencia del monto retenido lo adeudado por la Empresa a los trabajadores o a la institución previsional acreedora, por concepto de las referidas obligaciones, entendiéndose para todos los efectos legales que el Banco en virtud del pago antedicho se ha subrogado en los derechos de los acreedores mencionados en los términos del artículo 183-C del Código del Trabajo.

Asimismo y sin perjuicio de la procedencia de la aplicación de las normas de compensación legal de las obligaciones, la Empresa autoriza desde ya expresamente al Banco para imputar el crédito indicado precedentemente a las obligaciones que éste le adeude hasta la concurrencia del monto de la subrogación previamente mencionada, conviniéndose que bastará al Banco para acreditar que ha operado la citada compensación de obligaciones, la sola remisión que efectúe a la Empresa de los antecedentes que comprueben el pago de las obligaciones que ésta adeudaba, y la imputación que el Banco ha efectuado a los créditos de que era titular la Empresa. Las partes declaran que la remisión de los antedichos documentos por parte del Banco a la Empresa constituirá recibo o comprobante suficiente del mismo, como también de la correcta imputación de los fondos por parte del Banco en los términos indicados en esta cláusula y liberará al Banco de cualquier responsabilidad respecto del referido pago y de su suficiencia en relación con las obligaciones solucionadas hasta concurrencia de la suma que conste en dicho documento.

Se conviene, asimismo, que el derecho de retención precedentemente establecido y la imputación antes indicada, serán también aplicables respecto de las infracciones constatadas por la Dirección del Trabajo en sus fiscalizaciones a empresas contratistas o subcontratistas referidas al pago de remuneraciones y asignaciones en dinero adeudadas a los trabajadores; de las cotizaciones previsionales; y, de las indemnizaciones legales que correspondan, todo ello de conformidad a lo establecido en los artículos 183-C y 183-D del Código del Trabajo y en el artículo 23 del Decreto Supremo N° 319 de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, citados en esta cláusula.

d) **De las Sanciones:** Para los efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 13 del Decreto Supremo N°76, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y lo prescrito en el Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas y Subcontratistas, las partes acuerdan que se sancionarán con multa a beneficio del Banco las infracciones en que incurra la Empresa respecto de las normas de dicho Reglamento y de las disposiciones de la presente cláusula. La multa por cada infracción, cuyo monto determinará privativamente el Banco, ascenderá hasta por una cantidad no inferior al 1% ni superior al 5% del valor bruto mensual del Contrato. Además,



en caso de tratarse de infracciones reiteradas. podrá el Banco, según lo determine, poner término de inmediato al Contrato.

Para el caso que el Banco detecte la comisión de una infracción por parte de la Empresa a las obligaciones contenidas en el citado Reglamento o a las que alude la presente cláusula, dicha infracción será comunicada, por escrito mediante carta certificada, enviada por el Jefe de Departamento de Adquisiciones o quien lo subrogue o reemplace, al representante legal de la Empresa, a fin de que ésta pueda formular los descargos que estime del caso dentro del plazo de 5 días hábiles bancarios contado desde la fecha de la remisión de la comunicación respectiva. Vencido dicho plazo, haya o no efectuado sus descargos la Empresa, el Banco a través del personero indicado o quien éste determine expresamente, resolverá acerca de la aplicación de la sanción, la que se comunicará a la Empresa mediante el mismo procedimiento.

La multa respectiva podrá hacerse efectiva con cargo al crédito que tenga la Empresa en contra del Banco en razón de los servicios que le preste o con cargo a la Garantía de cumplimiento del Contrato entregada por ésta al Banco.

La sanción de multa contemplada en esta cláusula será sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones, de conformidad a lo previsto en el Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas y Subcontratistas.

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, 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 el caso de tratarse de una demanda judicial, si el Banco fuera condenado solidaria o subsidiariamente mediante sentencia firme y ejecutoriada, podrá hacer efectiva cualquier otra garantía de la Empresa que se encuentre en su poder. 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.

UNDÉCIMO : Encargados Técnicos

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

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

| NOMBRES | EN REPRESENTACIÓN DE |
|----------------|-----------------------------|
| | BANCO |
| | EMPRESA |



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

DUODÉCIMO : Confidencialidad

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Sensible”, en cuyo caso la obligación de confidencialidad subsistirá de manera indefinida.

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

DECIMOTERCERO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

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

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

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

DECIMOCUARTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

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

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

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

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



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

En caso que el Banco sea notificado de cualquier demanda o acción por parte de un tercero relacionada con la violación de derechos de propiedad intelectual o industrial de dicho tercero, éste 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 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. Con todo, las Partes acuerdan limitar el monto de los perjuicios indemnizables al valor que el Contrato tenga al momento de producirse el incumplimiento.

Especialmente, la Empresa deberá:

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



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

VIGÉSIMO 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 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.

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.

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:

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

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

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

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



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

VIGÉSIMO NOVENO : Cambio de Estructura Societaria

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

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

TRIGÉSIMO : Legislación aplicable y domicilio

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

TRIGÉSIMO PRIMERO : Resolución de Conflictos

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

TRIGÉSIMO SEGUNDO : Representación

Las personerías de don[/doña [] 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

27

**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



**ANEXO N°2
DOCUMENTACIÓN EMPRESAS CONTRATISTAS**

**ANEXO 2.A
COMPROBANTE DE RECIBO
DEL REGLAMENTO ESPECIAL DE SEGURIDAD**

En representación de la Empresa Contratista declaro haber recibido un ejemplar del Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas entregado por el Banco Central de Chile y manifiesto haber tomado conocimiento del alcance de sus disposiciones, aceptando lo señalado en dicho Reglamento, quedando obligada mi representada a cumplir las obligaciones que establece, como también a hacerlas cumplir por el personal dependiente de la empresa que represento.

| | |
|---|--|
| EMPRESA QUE RECIBE | |
| CARGO DE QUIEN RECIBE | |
| FECHA RECEPCION REGLAMENTO | |
| REGIÓN (ubicación del proyecto, servicio o faena) | |
| ENTREGADO POR | |
| CARGO | |



ANEXO 2.B

REQUISITOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA EMPRESAS CONTRATISTAS

1. ANTECEDENTES GENERALES

| | |
|--------------------------|--|
| Razón Social | |
| Dirección | |
| Comuna | |
| Correo electrónico | |
| Teléfono | |
| Representante Legal | |
| Actividad Económica | |
| Rut | |
| Nº total de trabajadores | |

| | |
|--|--|
| Organismo al cual se encuentra adherido por concepto Ley Nº 16.744 | |
|--|--|

2. REQUISITOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

La Empresa Contratista deberá entregar al Banco:

- 2.1. Fotocopia de última cotización por concepto de seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedad Profesional del Organismo Administrador al cual se encuentra adherido o del Instituto de Normalización Previsional.
- 2.2. Certificado de Estadística de Accidentes (Tasa de Accidentalidad y de Siniestralidad por Incapacidades Temporales de los últimos 24 meses). La Empresa Contratista deberá solicitar Certificado de Accidentalidad al Organismo Administrador de la Ley Nº 16.744 donde se encuentre adherido.
- 2.3. Si cuenta con más de 100 trabajadores, deberá señalar el nombre del Experto Asesor en Prevención de Riesgos y Nº de Registro.
- 2.4. Si cuenta con más de 25 trabajadores deberán contar con un Comité Paritario de Higiene y Seguridad señalando el nombre del Presidente y Secretario.

Lo anterior, se complementará con la documentación que deberá proporcionar la empresa contratista o subcontratista en la plataforma web “Portal Contratistas” disponible por el Banco para la Gestión del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad de Trabajadores.



ANEXO 2.C
**REGISTRO DE ANTECEDENTES QUE SE DEBEN PRESENTAR ANTES Y DURANTE
LAS FAENAS, OBRAS O SERVICIOS**

El Banco Central de Chile para efectos de planificar y dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo deberá mantener en la faena, obra o servicios y por el tiempo que ésta se extienda, un Registro Actualizado de Antecedentes, en papel y/o soporte digital, el que deberá contener a lo menos los siguientes antecedentes de las Empresa Contratistas y sus subcontratistas:

- a) Razón Social de la Empresa y RUT.
- b) Organismo Administrador de la Ley N° 16.744 y dirección de los Centros de Atención al que deberá ser trasladado el trabajador en caso de accidente.
- c) Dirección de Organismo Administrador, al cual debe dirigirse en caso de accidente.
- d) Nombre de la obra o denominación de los trabajos y nombre del encargado de los trabajos o tareas, cuando corresponda;
- e) Número de trabajadores, y fecha estimada de inicio y de término de cada uno de los trabajos o tareas específicas que ejecutará la empresa.
- f) Listado del personal en orden alfabético (nombre completo, cédula de identidad, cargo), cualquier cambio en la nómina del personal deberá ser comunicado a la Gerencia de Seguridad del Banco Central de Chile.
- g) Cronograma de las actividades o trabajos a ejecutar, indicando el nombre o razón social de la empresa subcontratista;
- h) Copia del contrato que mantiene con el Banco Central de Chile, como asimismo, copia de los contratos que mantiene con las subcontratistas,
- i) Historial mensual de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la faena,
- j) Informes de las evaluaciones de los riesgos que podrían afectar a los trabajadores en la obra, faena o servicios;
- k) Registro de visitas y medidas prescritas por los organismos administradores de la Ley N° 16.744; y copias de informes o actas de Inspecciones de entidades fiscalizadoras, cuando se hayan elaborado.
- l) Registro de Capacitación de todos los trabajadores y de sus Subcontratos.
- m) Registro del equipamiento, herramientas y elementos de protección personal usados para sus servicios.

El Banco Central de Chile podrá solicitar, además, información de la accidentabilidad y siniestralidad laboral a las Empresas contratistas y a sus subcontratistas.



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:

1) Precio de los Servicios de Operación (SaaS), Soporte y Mantenición

| Ítem | Descripción | Precio [UF] | IVA [UF] | Precio IVA incluido [UF] |
|------|---|-------------|----------|--------------------------|
| 1.1 | Valor mensual de los Servicios de Operación (SaaS), Soporte y Mantenición | | | |

2) Precio de Servicios Adicionales

| Ítem | Descripción | Precio [UF] | IVA [UF] | Precio IVA incluido [UF] |
|------|--|-------------|----------|--------------------------|
| 2.1 | 1 hora adicional de Soporte y Mantenición, o Mantenimiento Evolutivo o Servicios Adicionales en horario hábil | | | |
| 2.2 | 1 hora adicional de Soporte y Mantenición, o Mantenimiento Evolutivo o Servicios Adicionales en horario no hábil | | | |

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

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

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio por mensualidades vencidas, y contra su Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.



Los Servicios de Mantenimiento Evolutivo y Servicios Adicionales se pagarán en 5 cuotas iguales correspondiente al 20% del precio total de los mismos, impuestos incluidos, según el cumplimiento de los siguientes hitos:

- Hito 1: Aprobación del Banco del documento final de Requerimientos y Diseño Propuesto (incluida aprobación de comité de Arquitectura y Seguridad del Banco)
- Hito 2: Aprobación Pruebas Técnicas TI
- Hito 3: Aprobación del Banco de Pruebas Integradas y de Usuario.
- Hito 4: Certificación en producción por parte del Banco
- Hito 5: Recepción conforme final

Otras horas adicionales de Soporte y Mantención se pagarán en la mensualidad correspondiente.

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 Licitación/Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del jefe de Grupo de Comunicaciones Internas del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará mensualmente y por cumplimiento de hitos según corresponda, 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.

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.

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:

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



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

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

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 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 10% del precio o tarifa total anual del Servicio, 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 total anual del Servicio, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de la vigencia del Contrato. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

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



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

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

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

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

- 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.

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

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

| NOMBRES | EN REPRESENTACIÓN DE |
|----------------|-----------------------------|
| | BANCO |
| | EMPRESA |

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



DUODÉCIMO : Confidencialidad

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

DECIMOTERCERO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

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

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

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

DECIMOCUARTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

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

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

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

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

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

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

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 responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables e indemnizar por los daños y/o perjuicios directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Responder al Banco por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso.
- d) Responder al Banco por los daños y/o perjuicios directos causados, aunque éstos sean detectados con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato



dentro del plazo de 5 años.

- e) Defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.
- f) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

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

VIGÉSIMO 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 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.

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.

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 sobre el tipo de servicio, el plazo en que deberá efectuarse y las condiciones del mismo.

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



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

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

VIGÉSIMO OCTAVO : Evaluación de Proveedores

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

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

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

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

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

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

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

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



c) Suspensión definitiva de participar en Procesos de Compra del Banco

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

VIGÉSIMO NOVENO : Cambio de Estructura Societaria

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

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

TRIGÉSIMO : Legislación aplicable y domicilio

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

TRIGÉSIMO PRIMERO : Resolución de Conflictos

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

TRIGÉSIMO SEGUNDO : Representación

Las personerías de don[/doña [] 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

27

**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



Nº

ANT.: Anexo N°2 del Contrato N°[] por el Servicio de “Operación, Soporte y Mantenimiento de Cartelería Digital para Comunicaciones Internas”.

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

Señor

[contacto]

[empresa]

Presente

De mi consideración:

Conforme a lo señalado en la cláusula segunda del Contrato N°[] por Servicio de “Provisión e Implementación de Cartelería Digital para Comunicaciones Internas”, 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 “Operación, Soporte y Mantenimiento de Cartelería Digital para Comunicaciones Internas”, cuya vigencia será de un año 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.

Consecuente con lo anterior, y conforme a lo estipulado en la Cláusula Novena del Contrato, su empresa deberá hacer entregar una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato, por una caución de [] y vigencia mínima hasta el día []. La glosa de esta Garantía deberá señalar que ella se extiende para “garantizar el fiel cumplimiento del Contrato N°[]”.

Saluda atentamente a usted,

[]
Gerente de Gestión Contable y Planificación

cc: Gerencia [usuaria]
Dpto. Adquisiciones

