



De la Rotonda de La Bandera 450 metros  
oeste, sobre calle Los Negritos, Edificio  
Ana Lorena, Mercedes de Montes de  
Oca, San José, Costa Rica.

**Teléfono:** 2280-9280 ext.392-394-320  
**Fax:** 2224-22-40  
**Apartado:** 10163-1000 San José, CR.  
**Correo E:** mario.madriz@inec.go.cr  
[www.inec.go.cr](http://www.inec.go.cr)

**Administración y Finanzas**  
Unidad de Proveeduría

## **BORRADOR**

### Requerimientos Técnicos

#### Sistema web para el proceso de reclutamiento y selección de oferentes

La Unidad de Proveeduría invita a los potenciales oferentes en desarrollo de sistemas, a participar en la *audiencia previa* para la contratación de “Plataforma automatizada para el proceso de reclutamiento y selección de oferentes (Banco de Elegibles) para nombramientos del INEC”, que se llevará a cabo el día **14-8-17 a las 9am en la Sala de Capacitación**, edificio Ana Lorena, 450 metros oeste de la Rotonda de la Bandera, el cartel borrador y documentos de referencia se encuentran a disposición en la página web del INEC <http://www.inec.go.cr/proveeduria>, así como en el apartado de <https://www.mer-link.co.cr>, con el fin de recibir proformas el día **28-08-17 a más tardar a las 2pm** al correo [secretaria.proveduria@inec.go.cr](mailto:secretaria.proveduria@inec.go.cr).

#### **Objetivo:**

Se requiere el desarrollo de una plataforma automatizada para el proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos, que permita contar con una base de datos activa, parametrizable y de actualización continua para potenciales oferentes que requieren ser sujetos a un nombramiento en el INEC; además que permita según los parámetros incluidos la publicación de concursos específicos para nombramientos masivos de operaciones estadísticas, como para otros nombramientos por servicios especiales o de cargos fijos, automatizando el registro de la información por parte de los oferentes y la evaluación de los candidatos según las condiciones y requerimientos de cada concurso, de acuerdo a las condiciones ya establecidas para el proceso de reclutamiento.

## **A. Especificaciones requeridas.**

Esta base de datos corresponderá a un mecanismo que pretende que el proceso de selección de personal se realice de manera ordenada, automatizada y centralizada para procesar la información de manera digital de los candidatos a nombramientos del INEC, para esto cada persona interesada en concursar o pertenecer al banco de elegibles realizará una cuenta de usuario, se le asignará un código y contraseña de ingreso, mediante el cual se le creará su perfil y expediente de reclutamiento.

Para la creación del sistema se deberá comprender que los siguientes son insumos definidos, cada vez que se actualicen estos insumos deberán poderse modificar por parte del personal de la Unidad de Recursos Humanos, grabando la versión nueva y dejando la versión anterior como registro histórico para los concursos que se procesaron para manuales anteriores:

- Manual de cargos que define las funciones
- Manual de clases de puestos donde se establecen los requisitos por perfil
- Pruebas psicológicas que se les hagan a las personas por concurso en su expediente.
- Índice Salarial

El Sistema web a desarrollar deberá automatizar lo siguiente:

### **1. Concursos específicos**

Se requiere una base de datos que permita a los potenciales oferentes de un concurso específico postularse para un puesto, mediante el sistema web y sus validaciones, además de llenar sus datos personales y académicos (**ver anexo 1**), deberá declarar bajo juramento que cumple los requisitos requeridos según el puesto, adjuntar escaneados sus títulos y certificaciones y describir la experiencia laboral que tiene en los campos respectivos.

En caso que el oferente a un concurso no sea seleccionado, podrá indicar si desea continuar participando del registro de elegibles del INEC, en caso afirmativo

quedará en la base de datos en un banco de elegibles según la selección de puestos realizada, para futuros concursos.

## **2. Banco de Oferentes**

El sistema Web deberá permitir a los potenciales oferentes ofrecer sus servicios para nombramientos tanto de servicios especiales como cargos fijos del INEC, en este módulo el oferente seleccionará el o los puestos en los que pretende participar y adjuntará sus atestados y certificaciones escaneadas.

En esta base de datos, el oferente deberá al menos una vez al año actualizar su información y aceptar que desea permanecer en la base de datos vigente y marcar los puestos a los que opta.

## **3. Gestión Administrativa de la Unidad de Recursos Humanos**

El sistema Web deberá permitir al personal de Recursos Humanos excluir a un oferente que no cumpla los requisitos del puesto, aunque indicó que sí en el sistema.

El personal de la Unidad de Recursos Humanos incluirá las pruebas y evaluaciones que se requieren por concurso para la medición de competencias. Las pruebas aplicadas dependen de cada concurso en particular. El sistema Web deberá permitir que el usuario elija cuáles pruebas va a calificar para cada concurso. **(Ver anexo 2 y 3).**

El personal de RH podrá incluir en el expediente del potencial oferente los archivos PDF de las pruebas aplicadas, para consultas posteriores.

La Unidad de Recursos Humanos incluirá la **metodología de evaluación** para cada concurso que constará de los siguientes pasos:

- Requisito académico = excluyente
- Experiencia = excluyente
- Predictores = Currículum 20%, Competencias 25%, Prueba técnica 15%, entrevista técnica 20%, evaluación de desempeño 10%, criterio discrecional 10%. **(Ver anexo 4)**

- Evaluación de desempeño = registrar la nota de las últimas tres evaluaciones de desempeño, sino cuenta con tres evaluaciones se tomarán las que estén en el expediente personal. El resultado que arroje el promedio de las evaluaciones del desempeño, deberá calificarse como lo indica el **anexo 5**.

En caso de candidatos que no alcancen a suministrar una evaluación del desempeño de su anterior trabajo y que estén optando por un nombramiento por servicios especiales, este rubro no se valorará, se asignará este 10% al rubro de competencias. En el caso de nombramientos en propiedad, este rubro es indispensable.

- Con aprobación previa de RH se habilitará el tipo de pruebas requeridas según el puesto.
- Con aprobación previa de RH se habilitará una ventana donde se registrar los resultados del examen médico de pre empleo.

#### Observaciones respecto a la metodología de evaluación:

Para casos de nombramientos masivos de entrevistadores y supervisores en operaciones estadísticas los predictores serán los anteriores señalados, pero en lugar de la evaluación de desempeño el puntaje se le asigna a pruebas técnicas (25%).

Para este tipo de nombramientos debe ser excluyente la selección de disponibilidad de giras, estos parámetros deberían ser flexibles para que la Unidad de Recursos Humanos pueda agregar, modificar o quitar parámetros de selección según puesto o concurso.

#### Excluir oferentes o participantes

Si un oferente deserta del proceso, o si no atendió una solicitud de documentación de RH quedará excluido de la Base de Datos.

Además el sistema debe excluir a las personas que fueron nombradas.

Cuando una persona seleccionada renuncia que pueda reabrir el concurso y activar los candidatos siguientes para la selección de los mismos.

## Notificaciones

El Sistema Web deberá tener un módulo de notificaciones en donde se pueda modificar el tipo de mensaje que se desea enviar, además tendrá la posibilidad de enviar mensajes masivamente o individualmente, de manera automática o manual. El sistema deberá contar como mínimo con las siguientes notificaciones:

1. Notificaciones de cuenta creada con éxito
2. Notificaciones de nuevos puestos o vacantes
3. Notificaciones del banco de oferentes próximos a vencer el plazo de permanencia
4. Notificaciones de Entrevistas
5. Notificaciones de participaciones a puestos vacantes
6. Notificaciones de rechazo, aceptación y diferentes procesos de reclutamiento y selección
7. Notificaciones para realizar pruebas
8. Notificaciones de resultados
9. Notificaciones que se consideren importantes durante el proceso de desarrollo del Sistema Web

## Actualización y depuración de base continúa

Anualmente el sistema Web deberá realizar notificaciones masivas a los pertenecientes al banco de elegibles, para que marquen si quieren seguir siendo parte del banco de elegibles y revisen sus datos personales y cualquier otra información que requieran actualizar, en los puestos de interés.

Las personas que no ingresen a realizar la validación anual de que quieren continuar en el registro deberán ser eliminados de la Base de Datos, con el fin de mantenerla actualizada.

## Salidas o reportes del sistema

- Lista de potenciales oferentes para nombramiento que cumplan los requisitos indicados (**ver anexo 6**)
- Cuadro final de resultados por concurso o por perfil de puesto de potenciales candidatos (**ver anexo 7**)
- Cuadro final de resultado por persona incluido en el oficio de notificación de resultados (**ver anexo 8**)
- Oficios de notificación automático de nombramientos (**ver anexo 9**)
- Oficio de agradecimiento por participación en los procesos (**ver anexo 10**)
- Cantidad de candidatos por puesto
- Cantidad de candidatos que indicaron cumplir los requisitos por puesto por lugar de residencia
- Poder configurar un reporte tipo cubos olap con la información que tiene en la base de datos.
- Entre otros reportes que sean necesarios en el transcurso del desarrollo del Sistema Web

## Interfaz y traslado de información al sistema de gestión de recursos humanos del INEC

Con el fin de economizar recursos y racionalizar los recursos la Base de datos deberá tener una interfaz que permita migrar la información al sistema de planillas institucional cada vez que se selecciona un oferente para nombramiento.

## Módulo de Usuarios

El sistema Web deberá contar con un módulo de usuarios, el cual contenga diferentes tipos de roles, además de ser totalmente personalizable, los permisos de usuarios, debe existir al menos un rol de administrador del sistema, administrador de RH, usuario de contenido, usuario auditor, usuario oferente y cualquier otro que sea necesario.

La Unidad de RH cuenta con la siguiente información a tomar en cuenta, en la creación de roles: Los usuarios son 8 personas, licencias no concurrentes, además deberá incluir la creación de al menos 12 jefaturas que incluyan los datos de sus evaluaciones para concursos y que puedan visualizar las ofertas de los candidatos de sus puestos, además de 1 usuario de TI de soporte para la aplicación.

### Estimación de transacciones por año

La Unidad de Recursos Humanos realiza anualmente el reclutamiento para el nombramiento de al menos 600 plazas por servicios especiales, con la característica de temporales por un mes o tres meses, en oportunidades se han recibido hasta 4000 potenciales oferentes para estos reclutamientos masivos de un puesto.

Del año 2015 hacía atrás, se recibían los currículos por medio de correo electrónico o de forma física y se debían revisar manualmente uno a uno para determinar cuáles personas cumplían con los requisitos y así convocarlos al proceso de reclutamiento. Para el año 2016 se utilizó la herramienta “Google forms”, la cual permite enviar un formulario por medio de un link para que los interesados se postulen a los concursos de plazas por servicios especiales; la herramienta ha resultado efectiva, ya que facilitó el trabajo en cuanto al recibimiento y depuración de las ofertas, sin embargo, no corresponde a un sistema completo propio de la institución.

A continuación, se muestra un cuadro con las proyecciones de necesidad de plazas que se tendrán en los siguientes 10 años:

Cantidad de plazas actuales	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Plazas por cargos fijos (dis	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Plazas por servicios especi	227	227	227	227	227	227	227	227	227	227
Plazas por servicios especi	843	683	503	500	623	687	491	387	276	474
<b>Total de plazas</b>	<b>1250</b>	<b>1090</b>	<b>910</b>	<b>907</b>	<b>1030</b>	<b>1094</b>	<b>898</b>	<b>794</b>	<b>683</b>	<b>881</b>

Fuente de información: UPI

Dado el cuadro anterior, por ejemplo, las estimaciones de personal aumentarían hasta en un 50% para los próximos 2 años, por lo que se destaca la necesidad de contar con el Sistema web para el proceso de reclutamiento y selección de oferentes, que permita economizar tiempos y procesos en la parte de reclutamiento y selección de personal.

#### **4. Características generales de la aplicación y compatibilidad del sistema**

1. El sistema Web debe ser desarrollado en lenguajes de programación .NET 2015+ y bases de datos SQL 2016+.
2. Se requiere que el sistema Web sea compatible con los sistemas operativos Windows XP de 64 bits y Windows 7 de 64 bits, Windows 8 de 64 bits, Windows 10 de 64 bits, Windows Server a partir de su versión 2008, MacOSX (10 o superior) y GNU/Linux Ubuntu, CentOS y RedHat.
3. El sistema Web deberá ser compatible para la presentación y construcción de información con al menos los exploradores Web como Chrome, Mozilla, Safari, Internet Explorer, edge y en apego con los estándares de accesibilidad y usabilidad del W3C.
4. El sistema Web deberá ser capaz de funcionar totalmente en la web sin requerir la instalación de plugins adicionales.
5. El desarrollo del sistema Web no deberá depender de componentes de terceros (que estén bajo licenciamiento) para su correcto funcionamiento
6. El adjudicatario debe entregar mediante certificación y en un almacenamiento externo el código fuente y base de datos de la aplicación Web desarrollada para esta Contratación a nombre del INEC.

#### **Diseño del Sistema Web**

Con base en la evaluación realizada en la etapa anterior, se deberá presentar una propuesta de diseño de la página que incluya:



- Crear la propuesta de diseño gráfico (Elementos multimedia, banner, elementos gráficos, botones, animaciones) de la página principal y páginas internas.
- Presentación y discusión de las propuestas de diseño gráfico
- Refinamiento de la propuesta de diseño gráfico seleccionada
- Desarrollo del diseño gráfico (generación de todos los elementos gráficos)
- Diseño de base de datos SQL paraSQL para almacenar los datos necesarios para el sitio
- Diseño de las interfaces de comunicación con otros sistemas y bases de datos del INEC
- Elaboración de documentos de diseño

Con la propuesta presentada se discutirá y analizará con la comisión institucional los contenidos de la misma. Se le solicitará a la empresa contratada que presente la propuesta ante las autoridades del INEC y personal técnico especializado para recibir las observaciones y comentarios correspondientes.

## **5. Plazo de entrega**

El plazo de entrega no podrá ser mayor a 6 meses calendario, el cual rige al día hábil siguiente de la firma del contrato.

## **6. Elaboración de manuales**

- a) La empresa responsable deberá realizar los siguientes manuales:
- b) Manual técnico: deberá tener temas detallados de instalación, respaldo, recuperación, bases de datos y todo lo correspondiente a instalación y configuración del Sistema Web.

- c) Manual de desarrollo: deberá tener temas detallados del desarrollo del sistema Web, lenguajes de programación, código fuente, clases, modificación, agregación de nuevos componentes, función de métodos y todo lo relacionado con el desarrollo del sistema Web.
- d) Manual usuario administrador: deberá tener temas detallados de configuración, mantenimiento, utilización y manejo avanzado del administrador de contenido y los componentes desarrollados que ameriten su actualización.
- e) Manual de uso: deberá contener toda la información necesaria para su uso, funcionalidad y aprendizaje de navegación dentro del entorno del sistema Web.
- f) Un video-manual de uso del Sistema Web para usuario final y otro para el usuario administrador.

## 7. Capacitación

El oferente deberá brindar una capacitación y certificación según los siguientes requerimientos:

- **Capacitación técnica:** La empresa deberá capacitar a 2 profesionales en informática, en temas avanzados y específicos como: instalación paso a paso de todo el sistema Web que conforma reclutamiento y selección. También es responsabilidad de la empresa capacitar sobre cómo realizar el o los respaldos correspondientes para salvaguardar toda la configuración, datos, información, administrador de contenidos y lo que corresponda al sistema. Además, deberá capacitar en cuanto al desarrollo de todo el sistema, ubicación, modificación, actualización de los componentes, en cuanto a código fuente, base de datos, desarrollo de componentes extras del sistema, actualización del diseño y en todas aquellas herramientas informáticas en las que se considere necesaria una transmisión de conocimiento. La duración de esta capacitación deberá de ser de las horas requeridas para explicar cada funcionalidad de la plataforma y su contenido (mínimo 64 horas), dirigidas al personal técnico asignado por parte del INEC.

- **Capacitación a coordinadores:** La empresa contratada deberá brindar una charla de inducción en el sistema a todos los coordinadores del INEC; en cuanto a la automatización del proceso de reclutamiento y selección, publicación concursos, mantenimiento, parametrización clave (calendarización, perfiles, concursos, entre otros), monitoreo de procesos de reclutamiento. La duración de estas sesiones deberá ser de 4 horas al menos 3 sesiones.
- **Capacitación para los usuarios de RH del sistema y de la UTSI:** Se deberá capacitar al personal interno, acerca del Sistema Web de reclutamiento y selección, con el fin de que tengan el mayor conocimiento de la forma de uso y el aprovechamiento que se le puede dar a todos los módulos y herramientas que lo conforman, para que puedan navegar fácilmente. Se deberá brindar capacitación sobre la funcionalidad y operación del sistema a 20 usuarios finales asignados por el INEC. La duración de esta capacitación será mínima de 16 horas.

## 8. Garantías

### Participación

Para efectos de esta contratación se exigirá un 5%(cinco por ciento) de Garantía de participación del valor total ofertado y deberá tener una vigencia de dos meses calendario contados a partir de la fecha fijada para la apertura de las ofertas.

### Cumplimiento

Dentro de los cinco días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha en que quede en firme el acto de adjudicación, el adjudicatario de esta contratación deberá rendir una Garantía de Cumplimiento equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total adjudicado, a favor del INEC y deberá tener una vigencia por el periodo total de la ejecución de la contratación y de la garantía de funcionamiento.

La garantía será devuelta dos meses calendario después de la recepción a satisfacción (Sistema operando) y definitiva del Sistema web para el proceso de

reclutamiento y selección de oferentes por parte del Encargado de control interno y cumplimiento contractual que designe el INEC.

## 9. Garantía de funcionamiento

El adjudicatario debe dar la garantía y respaldo de un año (1), que regirá a partir de que se encuentre en operación, una vez aprobadas las respectivas pruebas por parte del personal de Recursos Humanos, respecto a:

- La funcionalidad programada del sistema Web
- Soporte ante el funcionamiento defectuoso del sistema Web

La garantía debe ser entregada en forma escrita, junto con los productos.

Durante el periodo de garantía, en caso de existir problemas con el sistema Web deberán atenderlo en un plazo no mayor a 48 horas, asimismo todos los gastos relacionados con la corrección de los errores de programación, correrán por parte del adjudicatario.

## 10. Soporte del Sistema web para el proceso de reclutamiento y selección de oferentes

Los productos de software que forman parte del sistema Web, debe contar con el servicio de soporte y mantenimiento por un año a partir de la recepción a satisfacción final de los productos mencionados en este cartel, el soporte incluye:

- Soporte disponible 24 horas al día y durante los 7 días de la semana, vía web, por medio de llamada telefónica o de forma presencial.
- La empresa deberá estar anuente en brindar la atención de distintos niveles de severidad de las fallas, definidos de la siguiente manera:

**Falla leve:** Se refiere a fallas que no afecten el correcto funcionamiento del sistema, y requieren un tiempo de respuesta máximo de dos días hábiles y un tiempo de solución máximo de 5 días hábiles.

**Falla grave:** Se refiere a fallas que afecten el correcto funcionamiento del sistema y requiere un tiempo de respuesta de máximo de un día hábil y un tiempo de solución máximo de 2 días hábiles.

**Falla crítica:** Se refiere a fallas que no permitan el funcionamiento total del sistema o de alguno de los componentes que se consideren indispensables para su correcta operabilidad, y requiere un tiempo de respuesta máximo de 2 horas y un tiempo de solución máximo de 4 horas. Los tiempos señalados en los diferentes tipos de fallas, se harán efectivos a partir de que se crea un reporte de falla vía correo electrónico por parte del INEC.

El contratista debe asignar un número de reporte a la solicitud.

El INEC indicará la clasificación de la falla para que la empresa contratada atienda en los tiempos establecidos según lo indicado anteriormente.

## **11. Alojamiento del sistema**

El adjudicatario deberá Implementar (instalar por completo) el sistema Web en la plataforma Windows y en los servidores que indique el INEC para tal propósito.

### **B. Requisitos de admisibilidad de la oferta**

Los oferentes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

**a.** Presentar, junto con su oferta, un cronograma propuesto de actividades, el cual incluya un listado de las principales actividades de la implementación del proyecto, así como de las reuniones preliminares. Al mismo tiempo, este debe de presentar el detalle de la duración de cada una de las actividades de forma diaria o semanal según corresponda.

**b.** El oferente debe indicar que cuenta con experiencia en al menos tres (3) proyectos en desarrollo de sistemas de web de “Gestión de recursos humanos”, sea en plataformas de reclutamiento y selección, o gestión integrada de planillas, realizados en los últimos 3 años a partir de la apertura de ofertas en Costa Rica para lo cual deberá presentar los documentos que demuestren tal condición.

**c.** El oferente debe indicar en su oferta, que cuenta con un equipo de programación para la ejecución total del proyecto, de al menos dos (2) profesionales con grado

mínimo de bachillerato universitario en informática o carrera afín y experiencia comprobada de al menos tres (3) años en el desarrollo de plataforma de reclutamiento y selección basadas en C# ASP.Net y SQL Server. Por lo que debe aportar en su oferta los títulos académicos que acrediten el cumplimiento y el currículo, y los documentos que demuestren tal condición.

El personal de este apartado deberá cumplir en **conjunto** con las siguientes certificaciones Microsoft para lo cual deberá aportar en su oferta el certificado correspondiente:

- MCSD: Microsoft Certified Solution Developer
- MTA Software Development
- MTA Web Development
- MTA en HTML 5
- Scrum Fundamental Certified Credential

**d.** El oferente deberá proponer como responsable asignado al proyecto al menos un (1) profesional, que será responsable de velar plan de proyecto, este profesional deberá cumplir con el siguiente perfil:

- Mínimo Bachiller en Informática o carrera afín.
- Contar con la Certificación de Project Manager Profesional vigente al día de la apertura del concurso.
- Mínimo 5 años de experiencia en dirección de proyectos informáticos en el área de sistemas de información igual al objeto de esta contratación.

**e.** El oferente deberá contar con al menos un (1) profesional encargado de la seguridad de la plataforma mediante servicios de automatización, en la relación con el Datacenter, y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Además, responsable por la seguridad de la plataforma y el aseguramiento contra ataques y vulnerabilidades desde internet mediante monitoreo automatizada de la gestión. Este profesional deberá cumplir con el siguiente perfil:

- Mínimo Bachiller en Informática o carrera afín.
- Mínimo 3 años de experiencia en implementación de sistemas de gestión de seguridad de la información y procesos relacionados con los estándares ISO.

**f.** El oferente deberá contar con al menos dos (2) profesionales responsables por la transferencia de conocimiento tanto de los estándares y mejores prácticas involucradas en el proyecto como del conocimiento técnico. El personal ofrecido en este apartado debe cumplir cada uno con el siguiente perfil:

- Mínimo Bachiller en Informática o carrera afín.
- Mínimo 5 años de experiencia en transferencia de conocimiento.
- El personal de este apartado deberá cumplir en conjunto con las siguientes certificaciones:

\*Certificación de Trainer en normas y estándares internacionales relacionados con la contratación (estándares ISO).

\*Certificación MCT (Microsoft Certified Trainer) para la transferencia de conocimiento técnico relacionado con la contratación.

**g.** El oferente deberá contar con al menos un (1) profesional que será responsable por el aseguramiento de la calidad de productos y entregables durante el proyecto, durante el contrato y la relación con el Sistema de Gestión de Calidad. Además, responsable por el análisis y gestión del servicio y su ciclo de vida. El personal ofrecido en este apartado debe cumplir cada uno con el siguiente perfil:

- Mínimo Bachiller en Informática o carrera afín.
- Mínimo 3 años de experiencia
- El personal ofrecido en este apartado debe contar en conjunto con las siguientes Certificaciones:

\* Certificación como auditor o implementador de la norma ISO 9001

\*Certificación en fundamentos o auditoría en gestión de servicios ISO 20000

**Para los puntos del c al g deberá aportar el currículum del profesional, así como los títulos que acrediten el cumplimiento.**

**El personal profesional propuesto por el oferente puede cubrir varios perfiles.**

**h.** El oferente deberá demostrar que cuenta como mínimo con 10 años de estar constituida formalmente en Costa Rica a partir de la apertura de ofertas.

**i.** El oferente deberá contar como mínimo con las siguientes certificaciones, de las cuales deberá aportar junto con la oferta:

- **MICROSOFT NIVEL PARTNER GOLD (Application Integration:** Análisis, diseño, desarrollo e implementación de aplicaciones utilizando

tecnología Microsoft; **Data Platform:** Uso de plataformas de base de datos basadas en SQL Server).

- **MICROSOFT NIVEL PARTNER SILVER (Desarrollo de Aplicaciones:** Desarrollo de aplicaciones bajo tecnologías Microsoft; **Project and Portfolio Management:** Gestión de proyectos utilizando Microsoft Project; **Data Center:** Gestión de centros de datos para albergar soluciones en las instalaciones).

**j.** El oferente debe contar con al menos tres (3) años de experiencia a partir de la apertura de ofertas en la atención de llamadas mediante el servicio de mesa de ayuda (SLAs), seguimiento por solicitud de los clientes; así como la evaluación de satisfacción de la atención recibida. Para comprobar este requisito debe aportar una Declaración Jurada con los siguientes datos actualizados: nombre de la empresa, contacto, nombre del proyecto, satisfacción del cliente, teléfono y email.

El INEC se reserva el derecho de verificar la información de los documentos presentados.

El adjudicatario deberá garantizar al INEC que quienes desarrollen la aplicación sea el profesional indicado en la oferta.

Asimismo, deberá indicar en su oferta que, en caso de ausencia, suplirá al profesional en un plazo no mayor a 48 horas, por otro con el mismo perfil solicitado.

Esta Contratación se registrará por lo establecido en el presente Cartel y lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y el Reglamento de la Ley de contratación Administrativa, y demás normativa que rige esta materia.