

R-DCA-0422-2019

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA. División de Contratación Administrativa. San José, a las once horas veinticinco minutos del nueve de mayo de dos mil diecinueve.-----

RECURSO DE APELACIÓN interpuesto por la empresa **COMPONENTES EL ORBE S.A.**, en contra del acto de adjudicación de la **LICITACIÓN PÚBLICA No. 2018LN-000002-0007300001** promovida por el **MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**, para “Adquisición de Licencias de Software”, recaído a favor de la empresa **GOBERNACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN S.A.**, por precios unitarios y cuantía inestimable.-----

RESULTANDO

I. Que el veinte de febrero de dos mil diecinueve, la empresa Componentes El Orbe S.A, presentó ante la Contraloría General de la República, recurso de apelación en contra el acto de adjudicación del procedimiento Licitación Pública No. 2018LN-000002-0007300001, promovida por el Ministerio de Educación Pública. -----

II. Que mediante auto de las once horas catorce minutos del cinco de marzo de dos mil diecinueve, esta División otorgó audiencia inicial a la Administración licitante y el actual adjudicatario con el objeto de que manifestaran por escrito lo que a bien tuvieran con respecto a los alegatos formulados por el apelante, y para que ofrecieran las pruebas que consideraran oportunas. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de apelación.-----

III. Que mediante auto de las doce horas tres minutos del veinticuatro de abril de dos mil diecinueve, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante con la finalidad que analizara el personal ofrecido por la empresa apelante. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.-----

IV. Que mediante auto de las diez horas cuarenta y ocho minutos del veintiséis de abril de dos mil diecinueve, esta División otorgó audiencia especial al apelante y al actual adjudicatario con la finalidad de que se pronunciaran en relación con el oficio No. D.PROV.I.DCA-021-2019, por el cual la Administración contesta audiencia especial. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.-----

V. Que esta resolución se emite dentro del plazo de ley, observándose las prescripciones constitucionales, legales y reglamentarias correspondientes.-----

CONSIDERANDO

I.-HECHOS PROBADOS: Para la resolución del presente asunto se ha tenido a la vista el expediente electrónico de la contratación que consta en el Sistema Integrado de Compras

Electrónicas SICOP, al cual se accede por medio del sitio <http://www.sicop.co.cr/index.jsp> en el apartado de concursos e ingresando el número de procedimiento; por lo que de acuerdo con la información electrónica consultada se tienen por demostrados los siguientes hechos de interés: **1)** Que en la oferta de la empresa Componentes El Orbe S.A., se constata lo siguiente: i) "...12.1. *Inducción. El contratista deberá brindar la capacitación necesaria de acuerdo con: (...). 12.7. Entendemos y aceptamos. El instructor que se disponga deberá contar con la certificación en la versión de la solución que se implementará para la administración, además debe contar con experiencia mínima de 2 años en las herramientas del mismo fabricante para brindar la adecuada inducción. Dentro de la oferta deben aportar los documentos probatorios de lo solicitado. Además el instructor deberá poseer certificación en ITIL PPO...*". ii) Anexo Personal Técnico CEO. Curriculum Vitae. Datos Personales Nombre: Víctor Brenes Martínez. (...) ITIL® VERSION 3. FOUNDATION EXAMINATION. (...). ITIL® INTERMEDIATE CERTIFICATE IN IT OPERATIONAL SUPPORT AN ANALYSIS. (...). Curriculum Vitae. Datos Personales Nombre: Ricardo Fernández Díaz. (...) ITIL® FOUNDATION CERTIFICATE IN IT SERVICE MANAGEMENT. (...). Curriculum Vitae. Datos Personales Nombre: Pablo Andrés Ponce Gómez. Curriculum Vitae. Datos Personales Nombre: Luis Hidalgo Medrano. (...) ITIL® VERSION 3. FOUNDATION EXAMINATION. (...). ITIL® FOUNDATION CERTIFICATE IN IT SERVICE MANAGEMENT. (...). Curriculum Vitae. Datos Personales Nombre: Josué Quesada Solís. Curriculum Vitae. Datos Personales Nombre: Freddy Román Vega. (...) ITIL® VERSION 3. FOUNDATION EXAMINATION. (...) ITIL® FOUNDATION CERTIFICATE IN IT SERVICE MANAGEMENT. (...). ITIL® INTERMEDIATE CERTIFICATE IN IT OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS...". (ver en expediente electrónico, ingresando con el número de procedimiento, posteriormente se ingresa a la Sección Ver Sección 3. Apertura de Ofertas// Partida 1 Apertura finalizada//Estado "Consultar", posición de ofertas, No. 1. Consulta de oferta, Anexo Personal Técnico. **2)** Que en la oferta de Gobernación de Tecnología de Información S.A., se constata lo siguiente: -----

Línea	Descripción del bien/servicio			Unidad	Presupuesto estimado unitario			
1	LICENCIA DE SOFTWARE, ADMINISTRACIÓN REMOTA DE EQUIPO, COMPATIBLE CON WINDOWS SERVER 2012 Y 2008, WINDOWS 7, 8 Y 10 VERSIÓN MÁS RECIENTE EN EL MERCADO			c/u	1.516.933CRC CRC			
Cantidad	Código del producto del proveedor			Nombre del producto del proveedor				
1	432315129216967300000001			LICENCIA DE SOFTWARE, ADMINISTRACIÓN REMOTA DE EQUIPO, COMPATIBLE CON WINDOWS SERVER 2012 Y 2008, WINDOWS 7, 8 Y 10 VERSIÓN MÁS RECIENTE EN EL MERCADO Marca 1 Modelo 1				
Precio unitario sin impuestos	Precio total sin impuestos	Descuento	Monto	Impuesto de ventas	Monto	Monto otros impuestos	Costos por acarreos	Precio Total
1.516	1.516	0%	0	0%	0	0	0	1.516

Línea	Descripción del bien/servicio				Unidad	Presupuesto estimado unitario			
2	LICENCIA DE SOFTWARE, DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS PARA SOPORTE TÉCNICO, COMPATIBLE CON SISTEMAS OPERATIVOS MÍNIMO WINDOWS SERVER 2012 Y 2008, WINDOWS 7 WINDOWS 8 Y 10. VERSIÓN MÁS RECIENTE EN EL MERCADO				c/u	1.713.690CRC CRC			
Cantidad	Código del producto del proveedor			Nombre del producto del proveedor					
1	432315129216967700000002			LICENCIA DE SOFTWARE, DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS PARA SOPORTE TÉCNICO, COMPATIBLE CON SISTEMAS OPERATIVOS MÍNIMO WINDOWS SERVER 2012 Y 2008, WINDOWS 7 WINDOWS 8 Y 10. VERSIÓN MÁS RECIENTE EN EL MERCADO Marca ARANDA Modelo Service Desk Exp - Usr Concurren.					
Precio unitario sin impuestos	Precio total sin impuestos	Descuento	Monto	Impuesto de ventas	Monto	Monto otros impuestos	Costos por acarrees	Precio Total	
1.713	1.713	0%	0	0%	0	0	0	1.713	

Precio total sin impuestos

3.229

OFERTA ECONOMICA

ITEM	Descripción	Precio Total
1	Precio de implementación de la Solución	\$4.800
2	Precio de Inducción	\$4.800
Total, de la oferta exenta de impuestos: Nueve mil seiscientos dolares americanos		\$9.600

ITEM	Descripción	Precio Total
1	Precio Licencia 1. Pago anual Helppeople	\$1.516
2	Precio Licencia 2. Pago anual Helppeople	\$1.713
Total, de la oferta exenta de impuestos: Tresmil doscientos veintinueve dolares americanos		\$3.229

Edición	Procesos ITIL	Áreas Incluidas	Ofrecimiento	Tipo de pago	Usuarios incluidos	Cts incluidos	Planes
Starter	2 procesos IM KM	1 área	• Suscripción por agente	• Mensual / Anual	25 / Suscripción	0	CLOUD
Standard	5 procesos IM KM SPM SCM RF	2 áreas	• Suscripción por agente	• Mensual / Anual	50 / Suscripción	0	
Professional	7 procesos IM KM SPM SCM RF SACM SM	3 áreas	• Suscripción por agente	• Mensual / Anual	250 / Suscripción	50 / Suscripción	
Business	10 procesos IM KM SPM SCM RF SACM SM CHG PM SLM AVM CAP EV FM	5 áreas	• Suscripción por agente • Licenciamiento por agente o Silla/Suite	• Mensual / Anual • Único pago + renovación anual (21%)	Ilimitados o Según plan	100 / Suscripción	ONPREMISE
Enterprise	16 procesos IM KM SPM SCM RF SACM SM CHG PM SLM AVM CAP EV FM ITSCM REL	Ilimitadas	• Licenciamiento por agente o Silla/Suite	• Único pago + renovación anual (21%)	Según plan	Según plan	

AVM = Gestión de la Disponibilidad

CAP = Gestión de la Capacidad

CHG = Gestión de Cambios

EV = Gestión de Eventos

FM = Gestión Financiera

IM = Gestión de Incidentes

ITSCM = Gestión de la Continuidad del Servicio de TI

KM = Gestión del Conocimiento

PM = Gestión de Problemas

REL = Gestión de Entregas y Despliegues

RF = Gestión de Requerimientos

SACM = Activos del Servicio y Gestion de la Configuración

SCM = Gestión de Catálogo de Servicio

SLM = Gestión del Nivel de Servicio

SPM = Gestión de Portafolio de Servicio

SM = Gestión de Proveedores



(ver en expediente electrónico ingresando con el número de procedimiento, posteriormente se ingresa a la Sección Ver Sección 3. Apertura de Ofertas// Partida 1 Apertura finalizada//Estado “Consultar”, posición de ofertas, No. 2. Consulta de oferta, Oferta Económica. **3)** Que en Análisis Técnico, emitido por la Dirección de Informática de Gestión del MEP, con fecha 14 de diciembre de 2018, se señaló: “...**Oferta 1 de: Componentes el ORBE: (...)** **Requisitos Adicionales solicitados por la Unida Gestora.** -----

1.16 DECLARACIONES			
El contratista, se compromete a cumplir estrictamente con las obligaciones laborales, seguridad social, pólizas del INS, debe estar al día en el pago de las obligaciones de la Caja Costarricense del Seguro Social, de conformidad con el artículo 31 de la Ley de Protección al Trabajador y el artículo 74 reformado de la Ley Orgánica de la Caja Costarricense del Seguro Social, de conformidad con el artículo 65 del R.L.C.A el MEP no tiene ninguna relación laboral ni responsabilidad con la empresa, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato respectivo.	Admisible	Entendemos y aceptamos. Según documento de oferta presentada por Componentes el ORBE	
12.2.4 Obligaciones del contratista para los la inducción			
Duración: El curso debe tener una duración de al menos 32 horas y debe incluir tanto la parte teórica como la parte práctica, además se deben incluir talleres de trabajo en los que se apliquen todos los	Admisible	Entendemos y aceptamos. Según documento de oferta presentada por Componentes el ORBE	

Oferta 1: Componentes el ORBE			
Documento solicitado	Estado (Admisible o Inadmisible)	Breve detalle de lo ofertado	Motivo del incumplimiento
conocimientos teóricos del curso.			
Cantidad de personas a capacitar: El curso se impartirá para un mínimo de 30 personas, segregada en grupos a definir en el momento de adjudicación.	Admisible	Entendemos y aceptamos. Según documento de oferta presentada por Componentes el ORBE	
El instructor que se disponga deberá contar con la certificación en la versión de la solución que se implementará para la administración, además debe contar con experiencia mínima de 2 años en las herramientas del mismo fabricante para brindar la adecuada inducción. Dentro de la oferta deben aportar los documentos probatorios de lo solicitado. Además el instructor deberá poseer certificación en ITIL PPO.	No Admisible	Certificados OSA. Según anexo de personal técnico presentada por Componentes el ORBE	Se solicita Certificación ITIL PPO. Y se aporta currículo con certificación ITIL OSA, Según anexo de personal técnico presentado por Componentes el ORBE
Certificado de participación: El adjudicatario deberá entregar certificados de los cursos de inducción a cada uno de los participantes, los cuales debe de indicar si es de aprovechamiento o de participación, los días y meses con el año en que se dio el curso, nota final, número de horas efectivas, nombre completo del participante, nombre completo del curso, sellos, firmas correspondientes y el contenido del curso en el lado reverso del certificado.	Admisible	Entendemos y aceptamos. Según documento de oferta presentada por Componentes el ORBE	

Valores respectivos en Tabla de evaluación para la oferta
Componentes el ORBE

Ítem	Porcentaje	Calificación
Precio total de la oferta El monto a tomar en cuenta en la metodología de evaluación será la suma de: El "Total de Costos asociados" del Cuadro de costo asociados a la implementación de las licencias más El "Total de costo Licencias" del Cuadro de costo de las licencias.	\$ 3 712,5 60%	60%
La cantidad de años como distribuidor autorizado de la marca, se evaluará de la siguiente forma: Según la fecha (día/mes /año) en la certificación del fabricante que se suministre. El detalle de porcentaje se distribuye de la siguiente manera: Años Porcentaje De 5 años y 1 día en adelante 20% Entre 3 y 5 años 10%	6 años 20%	20%
Proyectos en los cuales se instaló el producto ofertado o parte de la suite Contabilización de cartas extendidas por clientes: Para que sea válida la carta, debe al menos indicar una cantidad mínima de licencias de 10 y la sumatoria de todas las licencias debe ser como mínimo de 30. Cantidad de licencias Porcentaje Desde 501 licencias en adelante 20% Entre 30 y 500 licencias 10%	379 licencias 20%	10 %
Total	100%	90%

Observaciones Generales a la oferta: La oferta presentada por la empresa **Componentes el ORBE**, **No cumple con todo lo solicitado.**

(...). **Oferta 2 de: GOBERNACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN S.A.:** (...)

Ítem	Porcentaje	Calificación
Precio total de la oferta El monto a tomar en cuenta en la metodología de evaluación será la suma de: El "Total de Costos asociados" del Cuadro de costo asociados a la implementación de las licencias más El "Total de costo Licencias" del Cuadro de costo de las licencias.	\$ 12 829 60%	60%
La cantidad de años como distribuidor autorizado de la marca, se evaluará de la siguiente forma: Según la fecha (día/mes /año) en la certificación del fabricante que se suministre. El detalle de porcentaje se distribuye de la siguiente manera: Años Porcentaje De 5 años y 1 día en adelante 20% Entre 3 y 5 años 10%	3 años 20%	10%
Proyectos en los cuales se instaló el producto ofertado o parte de la suite Contabilización de cartas extendidas por clientes: Para que sea válida la carta, debe al menos indicar una cantidad mínima de licencias de 10 y la sumatoria de todas las licencias debe ser como mínimo de 30. Cantidad de licencias Porcentaje Desde 501 licencias en adelante Entre 30 y 500 licencias 10%	35 licencias 20%	10%
Total	100%	80%

(ver en el expediente electrónico, ingresando con el número de procedimiento, posteriormente se ingresa a la Sección Ver Sección 3. Apertura de Ofertas// Estudio Técnicos de las ofertas "Consultar", resultado, Criterio Técnico). **4)** Que por Análisis Integral de Contratación Administrativa, LICITACION PÚBLICA No. 2018LN-000002-0007300001. OBJETO CONTRACTUAL: "Adquisición de Licencias de Software", de fecha 30 de enero de 2019, se indica lo siguiente: "...9. **ASPECTOS LEGALES.** De acuerdo al análisis

realizado por la Licda. Susana Bonilla Chacón, Asesora Legal del Departamento de Contratación Administrativa de la Proveduría Institucional, del día 02 de noviembre del 2018 incorporado en el expediente electrónico de la presente licitación, se destaca que: Dado lo anterior; y según lo establecido en el artículo 83 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa, las ofertas presentadas por las empresas COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA y GOBERNACION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION SOCIEDAD ANONIMA resultan admisibles a este punto, por lo que se propone continuar con el siguiente análisis, que para efectos de la Administración se denomina “Análisis Técnico”. 10. ASPECTOS TÉCNICOS: Ahora bien, una vez revisados y analizados todos los aspectos técnicos y de precio de las ofertas presentadas para las líneas de este concurso, elaborado por el señor Juan Villalobos Azofeifa funcionario responsable y con el señor John Melbaum Ucañan Jefe de la Unidad Técnica del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Informática de Gestión y con el Vb del señor Alberto Orozco Canossa, Jefe del Programa 55500 “Aplicación de la Tecnología a la Educación”, el 18 de diciembre del presente, se determina que: - La oferta presentada por la empresa GOBERNACION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION SOCIEDAD ANONIMA cumple con todas las especificaciones técnicas y requisitos adicionales solicitados por la Administración en el Cartel. - Sin embargo, la oferta presentada por la empresa COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA incumple con la presentación de un Instructor que cuente con lo siguiente: “certificación en la versión de la solución que se implementará para la administración, además debe contar con experiencia mínima de 2 años en las herramientas del mismo fabricante para brindar la adecuada inducción. Dentro de la oferta deben aportar los documentos probatorios de lo solicitado. Además el instructor deberá poseer certificación en ITIL PPO”. De acuerdo con la información indicada en la oferta y según anexo del personal técnico presentado por Componentes el ORBE, se aporta currículum con certificación ITIL OSA. (La certificación ITIL PPO – Planning, Protection and Optimization Este curso ayuda a los candidatos a visualizar los aspectos prácticos del ciclo de vida de ITIL® en parte de procesos relacionados con la planeación, la protección y la optimización de los servicios. en cambio la certificación ITIL OSA – Operational Support and Analysis se especializa en la Gestión de Eventos, Gestión de Incidentes, Gestión Técnica, Gestión de Operaciones de TI y Gestión de Aplicaciones. Su principal enfoque está en el área Operativa.) De acuerdo con el artículo 80 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa se considera: “Se considerará que un error u omisión es subsanable o insustancial, cuando su corrección no implique una variación en los

elementos esenciales de la oferta, tales como las características fundamentales de las obras, bienes o servicios ofrecidos, el precio, los plazos de entrega o las garantías de los productos, o bien, coloque al oferente en posibilidad de obtener una ventaja indebida.” En este caso, el subsanar éste aspecto por parte de la Administración, colocaría a la empresa COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA ante una clara ventaja indebida, con respecto al oferente que cumple desde la presentación de su oferta con todos los aspectos y requisitos técnicos y cartelarios. Por lo tanto, al incumplir con un elemento esencial de la oferta e insubsanable, se considera la oferta de la empresa COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA como inadmisibles técnicamente. Por lo tanto, de acuerdo con el criterio técnico dado por la Unidad Gestora, se determina que los servicios ofertados por la empresa GOBERNACION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION SOCIEDAD ANONIMA se ajusta a todos los Requisitos de Admisibilidad y Especificaciones Técnicas establecidas en la Solicitud de Pedido y Cartel, por tal motivo se considera como admisible técnicamente para el presente proceso de licitación. (...). 12. RESULTADO DEL ANÁLISIS A. ADMISIBILIDAD De conformidad con el análisis legal, técnico y presupuestario, se admite para una eventual adjudicación de acuerdo con el Artículo 83 del RLCA, la siguiente oferta: Así mismo, la oferta presentada por la empresa COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA, no se considera como admisible de acuerdo con el Artículo 80 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, por cuánto el instructor indicado en la oferta incumple con la certificación ITIL PPO. B. CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS Pasada la etapa de revisión de los aspectos legales, técnicos y presupuestarios, a pesar de considerarse únicamente la oferta GOBERNACION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION SOCIEDAD ANONIMA admisible a éste punto; determina la Unidad Gestora conveniente revisar los puntos contemplados en la Metodología de Evaluación (60% Precio, Cantidad de años como distribuidor autorizado de la marca 20% y Proyectos en los cuales se instaló el producto ofertado o parte de la suite 20%), por cuánto los aspectos evaluados resultan importantes, y al mismo tiempo complementan lo requerimientos técnicos de la única partida del Cartel (líneas 1 y 2):-----

GOBERNACIÓN DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN S.A.	Porcentaje	Calificación
Precio total de la oferta El monto a tomar en cuenta en la metodología de evaluación será la suma de: El "Total de Costos asociados" del Cuadro de costo asociados a la implementación de las licencias más El "Total de costo Licencias" del Cuadro de costo de las licencias.	\$ 12 829 60%	60%
La cantidad de años como distribuidor autorizado de la marca, se evaluará de la siguiente forma: Según la fecha (día/mes /año) en la certificación del fabricante que se suministre. El detalle de porcentaje se distribuye de la siguiente manera: Años Porcentaje De 5 años y 1 día en adelante 20% Entre 3 y 5 años 10%	3 años 20%	10%
Proyectos en los cuales se instaló el producto ofertado o parte de la suite Contabilización de cartas extendidas por clientes: Para que sea válida la carta, debe al menos indicar una cantidad mínima de licencias de 10 y la sumatoria de todas las licencias debe ser como mínimo de 30. Cantidad de licencias Porcentaje Desde 501 licencias en adelante 20% Entre 30 y 500 licencias 10%	35 licencias 20%	10%
Total	100%	80%

Visto lo anterior, se considera importante mencionar que el oferente cumple con los requisitos solicitados con respecto a la Metodología de Evaluación, información la cual consta tanto en su oferta como en el Criterio Técnico emitido por la Unidad Gestora en el punto 10., de éste análisis...” (ver en expediente electrónico de la contratación, ingresando con el número de procedimiento, posteriormente se ingresa a la Sección Ver Sección 8. Información relacionada// Criterio Técnico “Consultar”). -----

II. SOBRE LA AUDIENCIA FINAL DE CONCLUSIONES: De conformidad con el artículo 190 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, la audiencia de conclusiones es de carácter facultativo, por lo que a efectos de la tramitación del recurso, es necesario señalar que este órgano contralor estimó innecesario realizar la audiencia citada en este caso, en el tanto con los documentos que constan en el expediente del recurso de apelación, así como en el expediente administrativo del concurso, se cuenta con los elementos suficientes para resolver el presente asunto, lo cual conviene señalarlo a las partes.-----

III.-SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE APELACIÓN PRESENTADO. 1) SOBRE LA LEGITIMACIÓN DEL APELANTE COMPONENTES EL ORBE S.A. El artículo 184 del Reglamento a la Ley Contratación Administrativa (RLCA) indica que: *“Podrá interponer el recurso de apelación cualquier persona que ostente un interés legítimo, actual, propio y directo.”*, normativa que impone realizar el análisis referente a la legitimación, como actuación previa para determinar la procedencia o no del estudio de los argumentos en que el apelante apoya su recurso. Por su parte, el artículo 188 del Reglamento de Contratación Administrativa nos dice, que el recurso de apelación será rechazado de plano por improcedencia manifiesta entre otras razones, cuando el apelante no logre acreditar su mejor derecho a la adjudicación del concurso, sea porque su propuesta resulte inelegible o porque aún en el caso de prosperar su recurso, no sería válidamente beneficiado con una eventual adjudicación, de acuerdo con los parámetros de calificación que rigen el concurso, debiendo entonces acreditar en el recurso, su aptitud para resultar adjudicatario. En el presente caso, la apelante recurre en primer orden, lo que considera una indebida exclusión de su oferta por parte de la Administración, siendo necesario para ello, desarrollar elementos de fondo del recurso como paso previo para determinar la posibilidad del apelante de contar con una oferta elegible, y con ello, demostrar entonces la posibilidad de resultar eventual adjudicatario del concurso. Motivo por el cual estos aspectos serán abordados de seguido, con la finalidad de establecer la legitimación del recurrente. **i) Sobre el Punto 12. Inducción. 12.7. La apelante** manifiesta que su representada presentó formal

oferta, circunstancia que les confiere interés legítimo, actual, propio y directo y la necesaria legitimación ad causam activa para concurrir por la presente vía recursiva. Además, afirma que de no haberse excluido ilegítimamente su oferta, hubiese obtenido la mejor calificación entre las dos propuestas recibidas, asumiendo su oferta la condición de más conveniente, circunstancia que confirma la total aptitud, mejor derecho, que le asiste para resultar legítimos readjudicatarios del presente concurso público. No obstante afirma que su oferta fue indebidamente descalificada. Manifiesta que en el documento -Criterio Técnico- preparado por la Dirección de Informática de Gestión de la Entidad licitante (con fecha de emisión del 14 de diciembre del 2018), de frente a los requerimientos relacionados con un instructor a cargo de un curso de inducción se especificó *“Además el instructor deberá poseer (sic) certificación en ITIL PPO”*, se obtiene que en el cuadro o columna intitulada *“Motivo del incumplimiento”*, en su literalidad dicha instancia técnica expresó: ***“Se solicita Certificación ITIL PPO. Y se aporta currículum con certificación ITIL OSA, Según anexo de personal técnico presentado por Componentes el ORBE”***. Al respecto manifiesta, que como motivo para excluir su oferta, el señalamiento se circunscribe a un único aspecto, a saber, que su instructor está certificado en ITIL OSA y el cartel dispuso certificación ITIL PPO, sin que se haya agregado a ello ningún ejercicio de fundamentación, relativo a la supuesta trascendencia de dicho señalamiento. En virtud de ello, añade que debe de considerarse el artículo 83 del RLCA, que dispone en relación al estudio de admisibilidad, que se excluyen las que incumplen aspectos esenciales de las bases de la licitación. Agrega que ante esta ausencia de señalamiento de la trascendencia que haya de asociarse o no al incumplimiento que se le atribuye, bien puede afirmarse -desde ya- que el acto preparatorio de exclusión no se justificó correctamente, omisión que vicia de nulidad el posterior acto de selección aquí impugnado. Indica además que al cotejar el documento de *“Análisis Integral”* del 30 de enero de este año, observa que se le matizó de alguna manera, agregándole a la razón de exclusión -tal y como se consignó en el “Criterio Técnico”-, una especie de definición de lo que ha de entenderse por ITIL PPO versus ITIL OSA, con lo que se entiende, que quizá se procuraba otorgarle mayor consistencia a la decisión de descalificarle; y precisamente por ello, transcribe lo indicado al respecto: *“Sin embargo, la oferta presentada por la empresa COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA incumple con la presentación de un Instructor que cuente con lo siguiente: “certificación en la versión de la solución que se implementará para la administración, además debe contar con experiencia mínima de 2 años en las herramientas del mismo fabricante para brindar la adecuada inducción. Dentro de la oferta deben aportar los documentos probatorios de lo*

solicitado. Además, el instructor deberá poseer certificación en ITIL PPO”. De acuerdo con la información indicada en la oferta y según anexo del personal técnico presentado por Componentes el ORBE, se aporta currículum con certificación ITIL OSA. (La certificación ITIL PPO – Planning, Protection and Optimization Este curso ayuda a los candidatos a visualizar los aspectos prácticos del ciclo de vida de ITIL® en parte de procesos relacionados con la planeación, la protección y la optimización de los servicios. en cambio, la certificación ITIL OSA – Operational Support and Analysis se especializa en la Gestión de Eventos, Gestión de Incidentes, Gestión Técnica, Gestión de Operaciones de TI y Gestión de Aplicaciones. Su principal enfoque está en el área Operativa”. Al respecto señala el apelante, que esta precisión conceptual de lo que ha de entenderse por ITIL PPO y por ITIL OSA, frente a su caso concreto, tampoco abona en punto a ese deber de precisar la trascendencia del incumplimiento. Si se revisa el documento “*Condiciones Generales Adicionales*”, es factible corroborar -y tener por acreditado- que la figura del instructor está regulada fuera de los requerimientos o requisitos de admisibilidad, pues más bien se regula en un apartado denominado Inducción, que señala: “12. *Inducción El contratista deberá de brindar la capacitación necesaria de acuerdo con (...)*”, al respecto indica que más que un requisito de admisibilidad, en realidad se trata de un requisito a cumplir en la etapa de ejecución contractual. Adiciona que con la presente gestión se agrega dictamen y estudio del perito profesional Harry Barrantes, experto en la materia que se discute (de quien se agrega también su hoja de vida), a través del cual no sólo aborda este mismo tema desde su arista técnica, sino que además demuestra con total objetividad y con apego al principio del onus probandi-, que el motivo o razón de exclusión invocado para excluir su oferta, carece de total relevancia, de hecho, este tema de la certificación ITIL PPO, ni siquiera constituye incumplimiento. Añade que de conformidad con el informe técnico, se logra identificar que el supuesto incumplimiento imputado por el MEP es irrelevante, requisito que no es de admisibilidad, sino que deberá cumplir eventualmente el contratista en la etapa de ejecución contractual según lo indica el propio cartel, supuesto incumplimiento que es intrascendente, ya que el personal técnico referenciado en la oferta de Componentes El Orbe se encuentra certificado en ITIL/OSA, acreditación que es la adecuada y sugerida desde un punto de vista técnico para brindar las inducciones y capacitaciones solicitadas durante la fase de ejecución contractual. De no haberse excluido hubiese obtenido la mejor calificación entre las dos propuestas recibidas, ya que la entidad licitante ha agregado sendos cuadros, en los cuales, a su representada, después de ponderar los distintos rubros de evaluación, se le asigna una calificación de 90%, en cambio, a la empresa seleccionada, el propio “MEP” le

asignó un 80%, no obstante la nota real que le corresponde al actual adjudicatario es un 37.37%. **La adjudicataria** agrega que el cartel solicita específicamente que debe aportarse un profesional ITIL PPO y no un profesional ITIL OSA (punto 12.7). Añade, es un hecho probado que la empresa apelante ofrece un profesional con certificación ITIL OSA y no ITIL PPO, como específicamente lo solicita el pliego de referencia. La empresa Componentes El Orbe S.A., en el periodo de aclaraciones solicita a la Administración que se modifique el cartel en el punto 1.7, para que los técnicos aportados, únicamente posean ITIL Foundation (la certificación más básica ofrecida por ITIL) en lugar de la ITIL PPO inicialmente solicitada, solicitud que les es concedida. Sin embargo, como consta en el expediente, no solicita modificación alguna, en relación al punto 12.7 en donde, se solicita que el profesional correspondiente deba cumplir con la certificación PPO. Por lo tanto, es claro que de previo conocía estas condiciones cartelarias y no hizo solicitud alguna de modificación. Concedora entonces del cartel y en específico del tema de la certificación ITIL solicitada, no entiende como ahora a esta altura del proceso, la empresa apelante expresa que se siente sorprendida del porqué la Administración a la hora de valorar el punto 12.7 (en el que sí se solicita la certificación ITIL PPO), no emplea el mismo criterio aprobado para valorar el punto 1.7, sabiendo que se trata de puntos diferentes del cartel y sobre todo relativo a profesionales diferentes. El apelante aporta dictamen y estudio de un perito, no obstante indica que se puede comprobar en su Curriculum que no posee ni la certificación más básica de ITIL, y mucho menos ITIL PPO o ITIL OSA, por lo que requiere que el criterio de este profesional no sea considerado como una opinión experta por adolecer de la preparación académica y experiencia en la materia que nos compete. Agrega que se aporta criterio de un perito experto en ITIL, el cual comprobará que las certificaciones son muy diferentes y que de ninguna manera pueden considerarse equivalente, y lo más importante, que la certificación ITIL PPO solicitada es la apropiada para el objeto a contratar. **La Administración** indica entre otros, que la presente contratación busca adquirir una solución de software de gestión de incidencias que permita la gestión- atención y administración de los reportes que generan los usuarios por su equipo, y que debe incluirse un software de administración remota que permita de ser necesario, el acceso a los equipos de cómputo de esos usuarios cuando se requiera para dar solución a la incidencia reportada. El objetivo de la adquisición es reemplazar las aplicaciones que se usa en la actualidad para atención remota y el software que es de uso obligatorio para reporte de incidencias de parte de los usuarios, éste último lo posee en función desde el 2005 a nivel central y a nivel regional desde el 2007, llamado Sistema de Reporte de Incidencias (GLPI), es una aplicación Web,

de software abierto, (Help Desk), dirigido a la organización de varios elementos, a la fecha les ha permitido llevar el control y seguimiento de la atención de los reportes de los usuarios, sin embargo, por varias desventajas y limitantes en la atención del servicio se da la necesidad de iniciar la adquisición. Indica que es importante aclarar que las condiciones generales que se exponen para los oferentes, no carecen de importancia y que lo que se solicita en el cartel, fue expuesto para que en la etapa del trámite donde se reciben solicitudes de aclaraciones y/o modificaciones, pudiesen interactuar los posibles participantes que desearán ofertar con el fin de tener claridad para la presentación de sus ofertas. La aceptación de la solicitud de modificación del requisito de Admisibilidad punto 1.7, se realiza con el afán de promover una mayor participación de oferentes. Ahora bien, en el análisis de oferta, al no identificar en la documentación presentada por la empresa Componentes el ORBE S.A., la certificación que se solicita Itil PPO, como requisitos para el ítem de Inducción, la primera acción es indagar con la empresa, a lo que responde la señorita Jenny Soto, Asesora en Tecnologías de la Información de la empresa, mediante correo electrónico el día 4 de diciembre del 2018, al señor Juan Villalobos Azofeifa, profesional en informática de esta Unidad Gestora, que existen dos títulos que están en la oferta, e indica que son certificados en OSA y que esa es de exactamente igual nivel al que se solicita en el cartel. Manifiesta además es claro que queda sin modificación las condiciones generales para los oferentes en cuanto a la capacitación necesaria de acuerdo con el punto 12.7, que solicita: *“12.7 El instructor que se disponga deberá contar con la certificación en la versión de la solución que se implementará para la administración, además debe contar con experiencia mínima de 2 años en las herramientas del mismo fabricante para brindar la adecuada inducción. Dentro de la oferta deben aportar los documentos probatorios de lo solicitado. Además el instructor deberá poseer certificación en ITIL PPO”*. La no modificación del requisito del instructor, se basa en la importancia que posee la implementación de la solución de licencias que se pretende adquirir, que a fin de cuenta es reflejo del por qué la Administración desea cubrir su necesidad y para la cual se ha movido el aparato administrativo y realizado el procedimiento de contratación, ya que por sí sola la herramienta de licencia no solventa lo que la Unidad Gestora requiere. Aclara que aunque el requisito no estuviese dentro del apartado de admisibilidad, es deber de esa Unidad Gestora, el verificar que lo que solicita como requisito se cumpla en la oferta, de ahí el hecho que se indica que dentro de la oferta que presenten se debe aportar los documentos probatorios de lo solicitado, aunque sea de aplicación de etapas posteriores. Dentro del documento de condiciones particulares del trámite, en apartado 7. Plazo de

Entrega, refiere que en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la Notificación de la Orden de Pedido, el contratista deberá coordinar una reunión con el encargado de la administración, con el fin de acordar la logística de implementación, en la que abarca varias tareas implícitas de la configuración del software, incluyendo aquellas plantillas que se requieren por parte de la administración; el cronograma de trabajo para la instalación de la solución; y la inducción que deberán proporcionar al personal que se indicará en el momento de reunión para conformar el cronograma. La logística de esta etapa estará sujeta a aprobación de parte del encargado de la administración del MEP. Define que la etapa de implementación del primer pedido, tendrá un plazo máximo de 30 días hábiles, contados a partir del rige del documento entregado por el MEP a la empresa, donde aprueba la logística de implementación. Los primeros 20 días hábiles de ese plazo serán destinados a la implementación de la solución y los 10 días hábiles posteriores son el lapso para realizar la inducción solicitada en el presente cartel. El perfil de que busca la Unidad Gestora para ese acompañamiento de parte del proveedor en la implementación del bien a recibir, se ajusta a las cualidades que la certificación de Planificación, Protección y Optimización (PPO), misma que pertenece a las certificaciones de flujo de trabajo de Capacidad de Servicio ITIL®, donde centra en objetivos de la aplicación de la estrategia para permitir la capacidad, la disponibilidad, la continuidad de los servicios de TI, la seguridad de la información y la gestión de la demanda; y al inicio del proceso, alinear las soluciones con el negocio, para que estén diseñados a satisfacer las necesidades de los usuarios y requerirán pocos cambios adicionales una vez que se introduzcan. Acepta que no fue escrito en el documento de criterio técnico, el razonamiento de la trascendencia que lleva de fondo el incumplimiento del oferente, sin embargo, se procede a aclarar lo correspondiente para comprensión del mismo. Esta trascendencia del incumplimiento es justificado reflejando el por qué razón ese incumplimiento no permitiría atender la necesidad de la Unidad Gestora. Aun inclusive, es de recalcar que se valoró si el incumplimiento podía ser subsanado, aplicando lo que la Ley de Contratación Administrativa nos indica en lo concerniente a la flexibilidad que tiene como norte el principio de conversación de los actos, la regulación legal indica que la subsanación es posible en tanto no se otorgue una ventaja indebida, la experiencia que se puede subsanar es aquella ya realizada, donde el aspecto que no se evidenció a la apertura fuera la acreditación, la empresa al ser consultada, tampoco presenta una prueba de hecho histórico que haga valer que aunque no referenció en su oferta, poseía un funcionario que podría tener el requisito solicitado por la Administración, el cual posea la certificación en la versión de la solución que se implementará para la administración, que además debe contar

con experiencia mínima de 2 años en las herramientas del mismo fabricante para brindar la adecuada inducción, y que posea certificación en ITIL PPO. Se acepta la afirmación que la oferta de la empresa Componentes ORBE S.A., obtuvo en valores respectivos en Tabla de evaluación para la oferta una calificación de 90%, con respecto a los ítems confirmados, y que efectivamente para la empresa GOBERNACIÓN DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN S.A., los valores respectivos a la misma Tabla registra una calificación de 80%. Se acepta también el hecho de que en el mismo Criterio Técnico, documenta para la empresa Componentes ORBE S.A., en observaciones generales de su oferta que no cumple con todo lo solicitado, siendo no admisible el incumplimiento del requisito 12.7 para el instructor que el contratista tiene la obligación de presentar. **Criterio de la División:** En cuanto al análisis de este punto, resulta necesario indicar, qué reguló y se consolidó dentro del cartel, sobre los requerimientos del instructor que se requería para brindar el curso. Al respecto debe de indicarse que a folio 18 del pliego de la contratación de cita, se estipuló lo siguiente: “...12. Inducción. El contratista deberá brindar la capacitación necesaria de acuerdo con: (...). 12.7 El instructor que se disponga deberá contar con la certificación en la versión de la solución que se implementará para la administración, además debe contar con experiencia mínima de 2 años en las herramientas del mismo fabricante para brindar la adecuada inducción. Dentro de la oferta deben aportar los documentos probatorios de lo solicitado. Además el instructor deberá poseer certificación en ITIL PPO...”. (Subrayado no es del original). (ver en el expediente electrónico, ingresando con el número de procedimiento, posteriormente se ingresa a la Sección Ver Sección 2. Información del Cartel//versión actual// F. Documento del cartel// Condiciones Generales Adicionales Licencias “Consultar”). Ahora bien con respecto al punto en discusión tenemos en primer orden, que cada oferente debía presentar con su oferta información variada sobre el curso de inducción que se impartiría a personal del MEP, en relación a la implementación de las licencias a adquirir. Se tiene que forman parte de lo anterior, datos pertinentes y concisos en cuanto al instructor que brindará el curso. En este orden se tiene, que el instructor a ofrecer por el oferente según el punto No. 12.7 citado, debía entre otros, acreditar que contaba con la certificación en ITIL PPO. Sobre este requisito como idea inicial debe de señalarse, que dicho requerimiento nunca fue objetado por algún potencial oferente en el momento procesal oportuno, lo que implicar que su obligatoriedad se consolidó en el respectivo cartel. Sobre este tema ha indicado esta División que: “...El cartel de la licitación con fundamento en el artículo 51 del RLCA constituye el reglamento específico de la contratación, y a éste se encuentran sujetas todas las partes del concurso. Asimismo no debe perderse de vista que el procedimiento de

contratación administrativa cuenta con una etapa que permite a las partes manifestar y fundamentar su oposición sobre alguna cláusula cartelaria a efectos de salvaguardar la pertinencia y legalidad de las misma de frente al ordenamiento jurídico, los principios de contratación y la satisfacción del interés público, que es precisamente el recurso de objeción, de forma tal que si este mecanismo no se activa oportunamente el cartel se consolida y deviene en obligatorio para las partes...". (ver resolución No. R-DCA-574-2017, de las once horas cincuenta y un minutos del veintiséis de julio del dos mil diecisiete). Lo anterior permite concluir que la certificación ITIL PPO, era un requisito de obligatorio cumplimiento por los potenciales oferentes, en vista que para el instructor nunca fue cuestionado. Bajo este orden de ideas, al momento de llevar a cabo el proceso de revisión de ofertas, la Administración se percató que la empresa recurrente no adjunta en su oferta la certificación ITIL PPO, para uno de los profesionales señalados dentro del anexo de personal (hecho probado No. 1), lo que evidenció que no se cumplía con el requerimiento de la certificación ITIL PPO (hechos probados No 3 y 4), por ende al no evidenciarse tal documento, la Administración procede a excluir la plica apelante del concurso, señalando que no se cumple con la certificación ITIL PPO, pues presenta la certificación ITIL OSA, (hecho probado No 3 y 4), información que se corrobora dentro del escrito de apelación, toda vez que la empresa Componentes El Orbe S.A., nunca señala que se cuenta con la certificación ITIL PPO, por el contrario reconoce que sí cuenta con la certificación ITIL OSA, que es en su criterio, la correcta para el procedimiento que se tramita. Pese a lo anterior, desde el inicio el requerimiento que definió la Administración para satisfacer su necesidad en cuanto al instructor para la inducción; fue la certificación ITIL PPO, certificación que nunca se refutó en su etapa oportuna y que en esta fase del procedimiento, pretende la apelante se tome como válida otro tipo de certificación, -la certificación ITIL OSA-, no siendo procedente lo pretendido por el apelante, pues se vulneraría con ello, los principios que rigen la materia, donde debe prevalecer siempre la igualdad de trato y la seguridad jurídica entre otros. Ahora bien señala el apelante entre otros, que no hay trascendencia del incumplimiento y que no era un requisito de admisibilidad sino de ejecución contractual, y para fundamentar lo dicho aporta el criterio de un profesional. Sin embargo no encuentra este Despacho del argumento del recurrente, un planteamiento claro que conduzca a concluir de manera indubitable, que la certificación ITIL OSA, sea en esencia, similar en lo que acredita la certificación ITIL PPO, de manera que no existe diferencia para efectos del objeto pretendido por la Administración, pues en la argumentación de la recurrente únicamente se ha llevado a cabo una descripción de una y otra, debiendo corresponderle

probar no solo su descripción, sino cómo de frente a la necesidad de la Administración y a las particularidades del objeto, resultaba realmente indiferente una u otra. Vale mencionar que la Administración, durante el presente proceso de apelación, ha señalado que el requerimiento de certificación ITIL PPO, radica en que el instructor, debe dar un acompañamiento en la etapa de implementación con las cualidades de la certificación de Planificación, Protección y Optimización (PPO), donde se centra en objetivos de la aplicación de la estrategia para permitir la capacidad, la disponibilidad, la continuidad de los servicios de TI, la seguridad de la información y la gestión de la demanda; y al inicio del proceso, alinear las soluciones con el negocio, para que estén diseñados a satisfacer las necesidades de los usuarios y que requieran pocos cambios adicionales una vez que se introduzcan. Lo que permite tener por demostrado que hay un razonamiento del MEP en cuanto a sustentar los motivos del tipo de certificación que debe tener el instructor. Si bien el apelante señala que con la certificación ITIL OSA se cumple el requerimiento de la Administración, y aporta como se dijo, el criterio de un profesional, con dicha argumentación la recurrente no logra demostrar cómo se indicó, que la certificación ITIL OSA conforme al objeto contractual sea idónea para el propósito pretendido, pues podemos observar dentro del criterio rendido por el señor Harry Barrantes, que se decanta por señalar bondades de cada una de las certificaciones, sea la ITIL OSA y la ITIL PPO, y de forma adyacente describe o explica la necesidad u objeto que procura atender la administración licitante, sin embargo nunca concluye por ejemplo que la certificación ITIL OSA con sus atributos sea la única o como alternativa que debe tener el instructor, y como con ella sea capaz de cumplir el requerimiento de la Administración en cuanto a la inducción que dará el instructor, pues nunca acredita que la certificación ITIL OSA, con que cuenta el personal del ORBE, por sus bondades sea equiparable a la que se consolidó dentro del cartel. En ese orden de ideas, la recurrente insistió en afirmar que con la presentación de la certificación ITIL OSA se cumple, pero no explicó con la debida fundamentación y prueba pertinente cuáles eran las consecuencias por ejemplo técnicas, de contar con un profesional que tenga la certificación ITIL OSA versus, uno que posea la certificación ITIL PPO, de frente al objeto concreto que se pretende comprar por el MEP y como con cada una sea similar la eficiencia del trabajo por ejecutar de conformidad con el objeto contractual. Es por ello que estima esta Contraloría General, que la apelante debió analizar no solamente el incumplimiento desde la letra del cartel, sino que debió fundamentar y demostrar con razonamientos objetivos por qué debió ser necesaria la certificación ITIL OSA y no la consolidada en el cartel, o bien por qué igualmente no resultaban mayores diferencias entre una y otra. En este sentido, la

recurrente se circunscribe a indicar que la Administración no fundamenta el motivo de su exclusión, que es intrascendente el incumplimiento y no es de admisibilidad, no obstante siendo que a este le corresponde la carga de la prueba, tampoco logra acreditar con vista en el objeto contractual como un todo, por qué el instructor debe tener la certificación ITIL OSA, que posee su personal. Además concuerda este Despacho con la Administración en el sentido de que efectivamente el instructor se requiere en ejecución, sin embargo es en la etapa de revisión de cumplimiento que debe aportarse la prueba que acredite la observancia de todos los requisitos establecidos. Adicionalmente, estima esta División que resulta importante señalar que la Administración ha sido enfática en argumentar cual es la certificación del ITIL que solita para el instructor. Así las cosas, y siendo que de acuerdo con el criterio de la Administración, lo ofrecido por la apelante en este punto no cumple lo requerido por ella en el cartel, y siendo que ello ocasiona que lo ofertado no permitiría cumplir con la finalidad pública propuesta con la compra, sin que el apelante haya logrado rebatir dichos argumentos, se impone, **declarar sin lugar** el recurso y siendo que ello ocasiona la inelegibilidad de la oferta de la apelante, concluye este Despacho que dicho apelante carece entonces de la legitimación necesaria para ser eventual readjudicatario del concurso, motivo por el cual, de conformidad con el artículo 191 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, este Despacho omitirá pronunciamiento respecto a otros extremos del recurso, por carecer de interés, en función de lo que ha sido resuelto y será dispuesto en la parte dispositiva de la presente resolución. **2) SOBRE CONDICIÓN DEL ACTUAL ADJUDICATARIO GOBERNACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN S.A.** Si bien la apelante, tal y como se explicó en el apartado anterior, no ostenta la legitimación necesaria para recurrir, lo cierto es que este órgano contralor, en virtud de sus facultades y competencias de fiscalización superior de la Hacienda Pública, y con fundamento en el artículo 28 de su Ley Orgánica, considera necesario referirse a continuación respecto a la condición de la oferta de la adjudicataria, lo anterior por cuanto se le han imputado incumplimientos que inciden en la acreditación del objeto contractual, lo que se estima oportuno conocer de manera oficiosa para efectos de determinar la existencia de algún vicio en su oferta que incida en la validez del acto de adjudicación emitido, que en consecuencia determine su nulidad absoluta. Con fundamento en lo anterior, este Despacho procederá de manera oficiosa al análisis de lo alegado en contra de la oferta adjudicataria. **Omisión en el modelo de las licencias ofertadas.** La apelante manifiesta, que la oferta presentada por la empresa Gobernación de Tecnología de Información S.A., evidencia una clara omisión en el modelo de las licencias ofertadas tanto en la oferta, como en el sistema de compras

públicas, SICOP. Como se pudo observar en su oferta electrónica para la licencia de la línea # 1, indican marca 1, modelo 1 y en la línea # 2 indican que ofrecen licencia marca Aranda modelo Service Desk Exp - Usr Concurrent; mientras en el documento anexo en la página 5, no hacen mención al tipo de licencia a ofrecer; solo se indica Helppeople. Trae a colación el anexo de referencia que consta en la oferta del adjudicatario donde se menciona que el licenciamiento Helppeople cuenta con varios tipos de ediciones y planes que estos a su vez cuentan con procesos específicos: -----

Edición	Procesos ITIL	Áreas Incluidas	Ofrecimiento	Tipo de pago	Usuarios Incluidos	CIs Incluidos	Planes
Starter	2 procesos IM KM	1 área	• Suscripción por agente	• Mensual / Anual	25 / Suscripción	0	CLOUD
Standard	5 procesos IM KM SPM SCM RF	2 áreas	• Suscripción por agente	• Mensual / Anual	50 / Suscripción	0	
Professional	7 procesos IM KM SPM SCM RF SACM SM	3 áreas	• Suscripción por agente	• Mensual / Anual	250 / Suscripción	50 / Suscripción	
Business	10 procesos IM KM SPM SCM RF SACM SM SLM CHG PM	5 áreas	• Suscripción por agente • Licenciamiento por agente o Silla/Suite	• Mensual / Anual • Único pago + renovación anual (21%)	Ilimitados o Según plan	100 / Suscripción	ONPREMISE
Enterprise	16 procesos IM KM SPM SCM RF SACM SM CHG PM SLM AVM CAP EV FM ITSCM REL	Ilimitadas	• Licenciamiento por agente o Silla/Suite	• Único pago + renovación anual (21%)	Según plan	Según plan	

AVM = Gestión de la Disponibilidad	ITSCM = Gestión de la Continuidad del Servicio de TI	SCM = Gestión de Catálogo de Servicio
CAP = Gestión de la Capacidad	KM = Gestión del Conocimiento	SLM = Gestión del Nivel de Servicio
CHG = Gestión de Cambios	PM = Gestión de Problemas	SPM = Gestión de Portafolio de Servicio
EV = Gestión de Eventos	REL = Gestión de Entregas y Despliegues	SM = Gestión de Proveedores
FM = Gestión Financiera	RF = Gestión de Requerimientos	
IM = Gestión de Incidentes	SACM = Activos del Servicio y Gestión de la Configuración	

Lo anterior permite afirmar que nos encontramos ante un claro incumplimiento por parte del adjudicatario, ya que su oferta es incierta e indeterminada al omitir indicar edición y plan del licenciamiento que está ofreciendo a la Administración, es decir, no se precisa el tipo de licencia ofertada, situación que evidentemente hace que la oferta sea incompleta e indeterminada y en ese tanto no resulta comparable, y permitirle completar la oferta en esta etapa procesal, implicaría concederle una ventaja indebida. **La adjudicataria** manifiesta que su oferta es por pago anual, tal y como lo pide el cartel, y por otra parte, el cartel solicita específicamente: “Se requiere la adquisición de Licencias de Software de Gestión de Incidencias para Soporte Técnico”. Por lo tanto, es más que claro que lo ofertado es el módulo de “Gestión de Incidentes”. Señala que su oferta no es incierta ni indeterminada. **La Administración** indica que rechaza lo señalado por la empresa al afirmar que la oferta de Gobernación de Tecnología de Información S.A. (GTI) es incierta e indeterminada. Basado en lo que en reiterada ocasiones ha indicado la Contraloría en diferentes trámites, sobre la presentación de las ofertas, prevalece el fondo sobre la forma, el error en la consigna de la interfaz en SICOP, al referenciar una marca para la suite no fundamenta que la oferta sea

incierto, ya que dentro de la documentación que presenta la empresa, se comprende y corrige dicho error, como se menciona, en página 5 indican Helppeople, más adelante en página 7 indica nuevamente Helppeople Service Management v7, donde su función es hacia la línea del software para la gestión de reportes de usuarios y su control y; en el documento llamado “Manual-Usuario-helppeople-Cloud-Viewer-v2.pdf” en página 3 indica “Helppeople Cloud Viewer” donde refiere a ser una suite de aplicativos que permite tomar control de un computador remotamente, donde el objetivo primario de helppeople cloud Viewer es controlar un equipo utilizando como medio de conexión, Internet Viewer, Helppeople Viewer Server y repeater. Por lo anterior, se fundamenta que para la comprensión de la Unidad Gestora no existe incerteza en la oferta presentada. **Criterio de la División:** En el presente caso como se indicó, no obstante la falta de legitimación de la recurrente, observa este Despacho que la empresa Gobernación de Tecnología de Información S.A, no indica dentro de su oferta el modelo, ni tipo de licencia que ofrece a la Administración, pues ciertamente se tiene que el objeto del procedimiento es licencias de software, que a su vez se divide en dos líneas, una para administración remota del equipo y otra para gestión de incidencias:----

20181001105-02	
Descripción del procedimiento	Adquisición de Licencias de Software
Clasificación del objeto	BIENES
Tipo de procedimiento	LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
Tipo de modalidad	Según demanda

[11. Información de bien, servicio u obra]

Partida	Línea	Código	Nombre	Cantidad	Unidad	Precio Unitario	Detalle de partida	Detalle de línea
1	1	4323151292169673	LICENCIA DE SOFTWARE, ADMINISTRACIÓN REMOTA DE EQUIPO, COMPATIBLE CON WINDOWS SERVER 2012 Y 2008, WINDOWS 7, 8 Y 10 VERSIÓN MÁS RECIENTE EN EL MERCADO	1	c/u	1.516.933[CR C]	Consultar	Consultar
	2	4323151292169677	LICENCIA DE SOFTWARE, DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS PARA SOPORTE TÉCNICO, COMPATIBLE CON SISTEMAS OPERATIVOS MÍNIMO WINDOWS SERVER 2012 Y 2008, WINDOWS 7 WINDOWS 8 Y 10. VERSIÓN MÁS RECIENTE EN EL MERCADO	1	c/u	1.713.690[CR C]		Consultar

(ver en expediente electrónico, ingresando con el número de procedimiento, posteriormente se ingresa a la Sección Ver Sección 2. Información del Cartel// versión actual// “Consultar”. En virtud de lo anterior, resulta elemental indicar que dentro de la oferta se debía especificar por los potenciales oferentes, un modelo definido del propio fabricante y de la misma manera que se incluyeran los precios, sin embargo en la oferta del actual adjudicatario (hecho probado No. 2), tanto de lo indicado en el sistema SICOP, como del documento adjunto, no se acredita de forma clara y objetiva que es lo que realmente la empresa Gobernación de Tecnología de Información S.A. le ofreció a la Administración, pues solo

refiere al monto y en el sistema SICOP para la línea 2, refiere a la marca aranda, modelo service desk exp, sin embargo dentro del documento por el cual desarrolla la oferta presentada, nunca refiere para ninguna de las líneas un modelo determinado, (hecho probado No. 2). Según la literatura técnica que adjunta en su oferta del fabricante Helpepeople, no se vislumbra un modelo en específico que permita concluir qué es lo que la Administración tendrá instalado para satisfacer la necesidad, si bien consta dentro de su oferta alguna información del citado fabricante, no especifica el oferente con base a ello, el modelo, ni la edición de lo ofrecido en cuanto a licencias, lo que pone en un plano de desventaja e inseguridad a la Administración licitante, pues a pesar de las interpretaciones que realiza al contestar la audiencia inicial, no se sabe del dicho del actual adjudicatario, que es lo que en fase de ejecución contractual instalará. Siendo que además no aprovecha la audiencia concedida, para tratar de explicar con vista en la información ya presentada, en donde se verifica la información que se acusa de omisa. En este orden, véase que la indicación precisa del tipo de licencia, modelo y marca en su caso, resulta relevante en este caso pues es lo que le permitirá a la Administración conocer no sólo lo que se le está ofreciendo, para determinar si estos elementos efectivamente le pueden satisfacer su necesidad, pero además, para valorar el justo precio ofrecido. Pensar en una oferta sin estos detalles suficientemente claros, es prácticamente ofrecer un producto en genérico a la Administración del que no se conoce lo necesario para su valoración, y como se indicó para vincularlo con el precio, lo cual provoca cierta indeterminación de la oferta. Lo anterior permite concluir que no se puede tener por acreditado a la fecha, la solución que le ofrece a la Administración para cumplir con el objeto de la contratación el actual adjudicatario, lo que permite tener por sentado que en tales condiciones se le estaría adjudicando un objeto indeterminado, cuyas características se ignoran y en consecuencia tampoco puede saberse si atenderá el interés público. Esto es así, dado que sin la definición de la propuesta para cumplir con el objeto de la contratación desde la oferta en los concursos públicos, se imposibilitaría cumplir a la Administración con su relevante obligación de verificar si las ofertas cumplen o no con las exigencias del objeto del concurso. En tales condiciones se expone también la Administración a adjudicar una propuesta que puede variar sustantivamente en fase de ejecución, poniendo en riesgo la sana inversión de fondos públicos y la satisfacción del interés general. De ahí que ante las omisiones encontradas en la oferta adjudicataria sin explicación suficiente de su parte, procede esta División de Contratación Administrativa a declarar inelegible la oferta de Gobernación de Tecnología de Información S.A., siendo que por esas razones se anula de oficio el acto de adjudicación.----

POR TANTO

De conformidad con lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 182, 183 y 184 de la Constitución Política, 28 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República 85 y 90 de la Ley de Contratación Administrativa; 182, 190 y 191 de su Reglamento, **se resuelve:** **1) DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de apelación interpuesto por la empresa **COMPONENTES EL ORBE S.A.**, en contra del acto de adjudicación de la **LICITACIÓN PÚBLICA No. 2018LN-000002-0007300001** promovida por el **MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**, para “Adquisición de Licencias de Software”, recaído a favor de la empresa **GOBERNACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN S.A.**, por precios unitarios. **2) ANULAR DE OFICIO** el acto de adjudicación de la referida licitación. **3)** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley de Contratación Administrativa, se da por agotada la vía administrativa.-----

NOTIFÍQUESE. -----

ORIGINAL FIRMADO

Allan Ugalde Rojas
Gerente de División

ORIGINAL FIRMADO

Edgar Herrera Loaiza
Gerente Asociado

ORIGINAL FIRMADO

Elard Gonzalo Ortega Pérez
Gerente Asociado

AAG/svc
NN: 06350(DCA-1633-2019)
Ci: Archivo central
NI: 5187-5564-7384-8126-8128-8191-11022-11364
G: 2019001308-2

