



## R-DCA-01026-2020

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. División de Contratación Administrativa.**

San José, a las diez horas trece minutos del veintinueve de setiembre del dos mil veinte.-----

**RECURSOS DE OBJECCIÓN** interpuestos por **IP NETWORK, S.A, NETWORK COMMUNICATIONS, S.A., GRUPO PRIDES DE COSTA RICA AC S.A y BCC SERVICES, S.A.**, en contra del cartel de la **Contratación Especial No. 2020CG-000002-0000300001**, promovida por **CORREOS DE COSTA RICA, S.A.** para la contratación de “Servicio de Contact Center con Plataforma Tecnológica integral Omnicanal. Según Demanda”.-

### RESULTANDO

**I.** Que el quince de setiembre de dos mil veinte **IP NETWORK, S.A, NETWORK COMMUNICATIONS, S.A., GRUPO PRIDES DE COSTA RICA AC S.A y BCC SERVICES, S.A.**, interpusieron recursos de objeción en contra del cartel de la Contratación Especial No. 2020CG-000002-0000300001, promovida por Correos de Costa Rica, S.A.-----

**II.** Que mediante auto de las doce horas cincuenta y un minutos del dieciséis de setiembre de dos mil veinte esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante para que se pronunciara sobre los recursos de objeción interpuestos. Dicha audiencia fue atendida mediante escrito incorporado al expediente de la objeción.-----

**III.** Que la presente resolución se emite dentro del plazo de ley, y en su trámite se han observado las prescripciones legales y reglamentarias correspondientes. -----

### CONSIDERANDO

**I. SOBRE LA CONTESTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN A LA AUDIENCIA ESPECIAL.** De previo a analizar el contenido de los recursos en cuanto al fondo, corresponde referirse brevemente a lo alegado por la Administración en su respuesta respecto a que los suscritos, Lic. Alexander Baltodano Alvarado o en su defecto Lic. Walter Rivera Durán; Jefe de Compras y Contrataciones y Oficial de Contrataciones Generales, respectivamente, son los responsables de atender, los requerimientos de información y demás, de la Contraloría General de la República durante el trámite de la presente solicitud tal y como se ha manifestado en oficios dirigidos a la Contraloría y actos de atención de recursos de objeción y adjudicación. Sobre el particular, se debe recordar que esta División mediante el oficio No. 11764 (DCA-2969) del 20 de agosto de 2018, solicitó a las Administraciones indicar el correo electrónico institucional por medio del cual pueda cada entidad recibir las notificaciones de los documentos que emite específicamente la División de Contratación Administrativa de la Contraloría General de la

República relacionados con las gestiones que se tramitan en esta dependencia. No obstante, no consta en nuestros archivos que se hubiese recibido una nota que atendiera expresamente esta solicitud en forma concreta, por lo que a efectos de actualizar los medios establecidos actualmente en las bases de datos de esta División, deberá esa Administración remitir un oficio que disponga el cambio de medios de notificación en forma concreta para los trámites de la División, sin que otro tipo de oficios dirigidos a otras dependencias del órgano contralor, sustituya la necesidad de remitir el respectivo oficio de contestación al mencionado requerimiento efectuado en el mes de agosto de 2018.-----

**II. SOBRE EL FONDO. A) SOBRE EL RECURSO DE GRUPO PRIDES. 1) Sobre el requisito de la plataforma tecnológica integral omnicanalidad.**

La objeteante alega que es claro que resulta obligatorio que se oferte una plataforma omnicanal para brindar el servicio, ya que el mismo título de la contratación lo limita a ese tipo de plataforma, lo cual indica que producto del estudio efectuado, se concluyó que la institución requiere un Servicio completo de Contact Center que cuente con una plataforma de atención omnicanal, que permita mejorar el servicio al cliente y así proveer la mejor experiencia del usuario posible. Menciona que también en las especificaciones técnicas del cartel se indica como un aspecto de carácter obligatorio “*La plataforma de omnicanalidad para prestar el servicio de Contact center y cada uno de sus módulos deberán ser de un mismo fabricante a fin de evitar en la ejecución contractual fallas técnicas en la integración de los sistemas*”. Al respecto, alega que si bien la omnicanalidad es útil no es la única plataforma que permite satisfacer la necesidad que tiene esa institución, siendo que existen muchas empresas que pueden brindar el servicio pero a través de una plataforma multicanal. Argumenta que una gestión multicanal permite el cumplimiento de los mismos indicadores de servicio, y de igual forma la experiencia al cliente, siendo que se pueden determinar indicadores de gestión y multas para asegurar la experiencia del cliente tanto en una plataforma omnicanal que una multicanal, no existiendo una justificación técnica visible dentro del pliego de condiciones que permita aceptar el por qué debe ser una plataforma omnicanal la que se utilice en esta ocasión para brindar el servicio requerido. Señala que para mayor claridad, procede a explicar en qué consiste la multicanalidad en el servicio de Contact Center, indicando que ésta consiste en brindar el servicio de atención de usuarios por varios canales o vías, sean estas telefónicas o digitales. Agrega que en esa estrategia el foco se pone en los diferentes canales a través de los que es posible llegar a los clientes, atendiendo tanto a los digitales como a los físicos y así aprovechando al máximo las posibilidades de cada uno de esos

canales. Manifiesta que parte de la base de plataformas y mensajes independientes, por lo que enfatiza en que lo importante es ser capaz de adaptar el mensaje al canal a través del que se envía. Así, señala que la comunicación será diferente en función de si se hace a través de e-mail o de un blog corporativo, suponiendo para el cliente esto una experiencia diferente en función del canal que haya elegido para comunicarse con la marca. Menciona que dentro de las ventajas de una estrategia multicanal están: -Personaliza el mensaje en cada canal utilizado, esto aporta un mayor valor añadido al cliente. -El flujo de información hacia y desde el cliente es mayor, lo que permite obtener datos muy útiles para aumentar las ventas. -Aumenta la confianza del cliente tradicional. -Permite ir abriendo nuevas vías de venta poco a poco. Alega que ambas opciones, tanto la omnicanalidad como la multicanalidad son válidas para el servicio que requiere la Administración en esta ocasión, que es que el contratista disponga de infraestructura, tecnología, personal, procedimientos, contingencias, entre otros, que permitan atender a cada uno de los usuarios de manera transparente en cualquiera de los canales que sean dispuesto en el presente concurso, lo cual se logra con ambas opciones. Sin embargo, argumenta que al exigir Correos de Costa Rica, que las empresas que participen cuenten con una plataforma omnicanal, elimina deliberadamente y sin razón la participación de muchas empresas que cuentan con vasta experiencia en el servicio requerido, pero que lo hacen con plataformas multicanal, lesionando de esa forma los principios de libre competencia, eficiencia y eficacia. Destaca que existen instituciones como el IMAS que cuenta con volúmenes superiores de gestiones que Correos de Costa Rica y utiliza para sus servicios plataformas multicanales, para lo cual remite a la contratación 2019LN-000001-0005300001 promovida por el IMAS en el año 2019 y cuyo expediente de contratación se puede observar en el SICOP.). Agrega que este tema fue abordado por la Contraloría General en el año 2019, en su resolución R-DCA-0157-2019, la cual responde a un recurso de objeción interpuesto en contra del cartel de la Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001 promovida por el IMAS, para la contratación de servicios de un centro de contacto para brindar el soporte y configuración del sistema de atención a la ciudadanía (SACI) en la cual, el recurrente objetó que el IMAS incluyera como requisito la utilización de una plataforma de Una Única Cola limitando la participación de empresas que ofrecieran plataformas Multi Colas que, para los efectos actuales es la misma discusión toda vez que el servicio requerido por el IMAS es el mismo. Señala que en esa oportunidad, la Administración se allanó al requisito consciente que, para la consecución de sus objetivos era indistinto si la plataforma era omnicanal o multicanal, y permitió la participación de empresas

que ofrecieran cualquiera de esas plataformas. La Administración se refiere a las razones con base en las cuales se necesita para los intereses operacionales de Correos de Costa Rica contratar los servicios de contact center con una plataforma tecnológica integral de omnicanalidad y no con una plataforma multicanal. Aclara que no es el deseo de Correos de Costa Rica limitar la participación de oferentes con plataformas multicanales, sino que dicha plataforma no le es funcional. Señala que Correos de Costa Rica posee en la actualidad una herramienta de atención multicanal para sus clientes, la cual por su sistema de plataforma fragmentada en registros individuales y no unificados dada la estructura de la plataforma multicanal, no permite la trazabilidad de la atención a los clientes por los diferentes canales, por lo que se necesita migrar a una plataforma omnicanal para mejorar los niveles de servicios y el servicio al cliente a través de la tecnología para ofrecer un mejor servicio y respuesta a las solicitudes de los clientes sin importar por donde se comunican, además el análisis estadístico, de reportes y datos es integral y sencillo para la toma de decisiones. Indica que aunque son términos similares y muy difundidos, es importante que se pueda distinguir con claridad las diferencias que existen entre los términos multicanalidad y la omnicanalidad. Así, señala que en una solución multicanal, o multichannel, el cliente se enfrenta a una experiencia de compra fragmentada, con diferentes 'cortes' cuando pasa de un canal a otro. Por otra parte, la omnicanalidad presenta una experiencia totalmente diferente, en esta situación el cliente se relaciona de modo natural a través de los diferentes canales con los que cuenta la marca, a cualquier hora del día y cualquier día de la semana. Menciona que el pago por móvil o los contact center conviven, de una manera perfectamente integrada, con la tienda física o el site de la marca. Agrega que una estrategia multicanal hace referencia al uso de diferentes canales, pero de forma desalineada y sin una verdadera integración. Eso deriva en una experiencia de cliente con múltiples puntos de contacto, pero completamente desintegrada y poco coherente, disminuyendo su calidad porque en una misma interacción el cliente puede usar más de un dispositivo y canal. Indica que la omnicanalidad, en líneas generales, es la integración de todos los canales y puntos de contacto bajo una sola estrategia, de esa manera, la interacción entre cliente y agente es coherente, consistente, sin fisuras y progresiva. Alega que la estrategia omnicanal, por tanto, exige una tecnología y una gestión más innovadora que permita tener bases de datos comunes y en tiempo real accesibles a través de todos los canales en cualquier momento. Destaca que con la omnicanalidad permite visualizar qué respuestas se brindaron, qué soluciones se le brindaron y así llevar un historial de la consulta y minimizar de esta manera

algún error en la información o bien aclarará cualquier percepción diferente que el cliente se haya generado por algún canal. Agrega que la omnicanalidad permite que el agente utilice un solo canal de recepción que le muestre las consultas por cliente y por canal. De tal forma que esto mejoraría la experiencia del cliente, porque el agente sabrá sus últimas consultas, si fueron resueltas, cuál fue la solución y generar asertividad. Menciona que la omnicanalidad evita ese tipo de inconvenientes, es decir, el agente de servicio podría ver en su pantalla toda la información en tiempo real del cliente. En síntesis, argumenta que todas las experiencias del usuario omnicanal son multicanal, pero no todas las estrategias multicanal son omnicanal. Señala que tener este modelo donde la multicanalidad es aislada, no conviene a Correos de Costa Rica porque es demostrada la dificultad técnica para el seguimiento de los clientes que utilizan diferentes canales de contacto. Por otra parte, alega que es importante hacer ver que el criterio emitido por la Contraloría General es claro en la aceptación tácita del IMAS que promovió la contratación y *“bajo absoluta responsabilidad de la Administración como mejor conocedora de los intereses a satisfacer con este concurso”* porque señala evidentemente para dicha institución si podría ser funcional una plataforma Multicanal, sin embargo en igual forma la Administración de Correos de Costa Rica, por lo antes expuesto en el desarrollo de este apartado, ha valorado cuidadosamente lo requerido por la objetante y ha decidido que lo más conveniente para el interés público y operacional de Correos no puede aceptar variar el requerimiento técnico que la plataforma sea omnicanal sin dejar de promover la libre participación de todos aquellos oferentes que puedan brindar el objeto contractual promovido en la presente contratación con plataforma omnicanal. Se debe tener claro que las necesidades y estrategias comerciales de Correos de Costa Rica no son las mismas de otra institución; por lo cual no es admisible un cartel que plantee en este caso el IMAS de acuerdo a sus necesidades y estrategias, sea comparable por Correos de Costa Rica para aplicar un mismo criterio respecto al cambio de la plataforma omnicanal, los requerimiento y necesidades de una institución no necesariamente le pueden servir a otra como es este el caso. **Criterio de la División** La pretensión de la objetante en cuanto a este punto, consiste en que se permita la participación de los oferentes que cuenten con plataformas multicanales y no omnicanales, y para sustentar su solicitud hace referencia a las definiciones de ambos conceptos, afirmando que ambas formas permiten prestar el servicio de call center requerido por la Administración. Ahora bien, la carga de la prueba recae sobre el objetante, por lo que no basta con señalar que existen otras opciones en el mercado que permitirían a su vez prestar un servicio de call center,

sino que resultaba indispensable que se llevara a cabo el ejercicio de comparar las características y funciones de la modalidad que pretende ofertar, pero de cara a la realidad de Correos de Costa Rica, a efectos de acreditar de forma objetiva, que la necesidad perseguida por esa entidad resultaría igualmente satisfecha bajo esa otra modalidad. Sin embargo, la recurrente se restringe a realizar un análisis conceptual y a señalar una serie de ventajas pero sin hacer referencia a las razones en virtud de las cuales las mismas efectivamente representarían un valor agregado para la Administración de acuerdo a su particular necesidad. Por otra parte, la mención que se hace al caso de la resolución de objeción de este órgano contralor ante un procedimiento del IMAS, no resulta aplicable, por cuanto la recurrente omite hacer el desarrollo de cómo ambos objetos contractuales resultan equiparables y las necesidades de carácter idéntico, además, de la lectura de la resolución se desprende que se trata de un allanamiento, por lo que en ese caso esta Contraloría no se refirió el fondo del asunto cuestionado. Así las cosas, lo que corresponde es **rechazar de plano** el recurso por falta de fundamentación. **2) Sobre las multas.** La objetante alega que en el punto 10 de las multas, el cartel dispone que se multará un 2% de la facturación total si se incumplieren algunos de los indicadores de desempeño, e igualmente que se multará un 5% de la facturación total si se incumpliera alguno de los indicadores de calidad. Señala que el cartel estableció indicadores para comprobar el servicio brindado por el oferente, así mismo indicó niveles de cumplimiento para dichos indicadores, y menciona que dentro de los indicadores establecidos están los de desempeño, que incluyen los siguientes cinco: 1. Telefónico, 2. Chat, 3. Correo electrónico, 4. Whatsapp y 5. Web. Agrega que además se establecen indicadores de calidad, a saber: La nota mínima de la evaluación de la satisfacción en todos los canales no podrá ser menor a un 90%. 2. El porcentaje de error en la información suministrada al cliente en todos los canales no podrá superar el 2% del total de las consultas atendidas. 3. Cumplir el 90% de los scripts definidos. Alega que de acuerdo con los indicadores establecidos y según las multas planteadas, en caso de un incumplimiento, por ejemplo, en los niveles de servicio del Chat, se estaría cobrando al contratista un 2% del monto total de la facturación, aunque todos los indicadores restantes, tanto de desempeño como de calidad se encuentren dentro de los niveles de atención adecuados. Señala que los porcentajes de multa establecidos en los puntos indicados resultan desproporcionados, toda vez que se castiga al contratista sobre el total de la facturación y no sobre la proporcionalidad del incumplimiento en caso de que existiera y de acuerdo al indicador.

Indica que los porcentajes de multa establecidos lesionan lo dispuesto en el Reglamento de Compras y Contrataciones de Correos de Costa Rica que, en su artículo 43. Menciona que se extraña dentro del expediente los parámetros utilizados por la Administración para definir que esas multas se ajustan a estos elementos de proporcionalidad que se deben considerar a la hora de su fijación. Así las cosas, solicita que se modifique el cartel para que se entienda que la multa se aplicará sobre el indicador que se incumpla y según el apartado incumplido, es decir que si el incumplimiento se da sobre los niveles de atención en el chat sea sobre este punto sobre el que se establezca el cobro de la multa y no sobre la totalidad de la facturación. La Administración alega que el servicio del Contact Center o Centro de Contacto bajo una plataforma omnical es integral y abarca, personal capacitado, instalaciones, equipos de cómputo y de comunicación que permitan la atención por todos los medios de contacto que establezca Correos, entre los cuales se señala para efectos de la presente contratación en el mismo documento de Condiciones y especificaciones medios de contacto de: atención de llamadas Telefónicas, Chat, Correo electrónico, WhatsApp institucional y Página Web; al ser un proceso según demanda se solicita el precio unitario del servicio que es integral, nótese que se indica *“el precio ofertado deberá ser expresado en forma unitaria por servicio; mismo que incluye todos los componentes objeto del servicio integral del Contact Center de acuerdo a los requerimientos asociados a las presentes condiciones cartelarias”*, no se está pidiendo un precio de forma individual por cada componente de atención de llamadas telefónicas, de chat, de correo electrónico, Whatsapp institucional, página web, de uso de la plataforma o del personal capacitado para la atención a clientes, del personal técnico para implementación entre otros, sino que todo es un solo servicio integral. Señala que al ser el objeto contractual por servicio (agente) no por línea de servicios (medios de contacto o indicadores) no se puede separar el costo por línea de indicador, por lo tanto no se puede aplicar la multa sobre un dato individual cuyo costo no está requerido por la Administración, sino sobre la totalidad del servicio integral (agentes) facturados que corresponden al servicio integral que se evalúa en cumplimiento de los indicadores como un todo. Se aclara que el cartel sí muestra claramente el motivo de las imposiciones de multa y guarda relación de proporcionalidad y razonabilidad para lo cual remite a lo referente a la cláusula sexta sobre los indicadores de desempeño y calidad para mejor entender qué se evalúa en los indicadores. Señala que la Administración puede multar hasta un máximo del 25% de la facturación por línea de costo requerido, sin embargo recalca que de darse un incumplimiento de alguno de los indicadores de desempeño, el servicio

integral que es el basado en el monto de oferta será multado apenas con un 2% mensual el primer mes y de un 5% por incumplimiento de alguno de los indicadores de calidad, dando la oportunidad de incrementarse mensualmente hasta el máximo permitido por reglamento que no puede sobrepasar el 25% del total de la facturación. Señala que evidentemente este porcentaje sumando las multas de ambos indicadores para respetar el equilibrio financiero del contratista y se valúa la aplicación de multas sobre los resultados de los indicadores que miden la eficiencia de los servicios prestados como un todo, no de manera individual ya que precisamente como se explicó el objetivo de la plataforma omnicanal es la prestación del servicio integral. Señala que en la cláusula se establece que de solo tener que aplicarse la multa en uno solo de los indicadores se mantiene el porcentaje incremental hasta el máximo permitido por la normativa. Se recalca que el servicio del Centro de Contacto bajo una plataforma omnicanal es integral que abarca los demás requerimientos que se indican, personal capacitado, instalaciones, equipos de cómputo y de comunicación que permitan la atención por todos los medios de contacto que establezca Correos; cotizado según requerimiento en base unitaria por servicio. Agrega que si se desea ver de ese modo, el agente de atención a los clientes, es la cantidad variable de personas que solicitará la Administración durante el periodo de ejecución contractual, lo cual lleva implícito los costos asociados de todo el servicio integral.

**Criterio de la División** La objetante parte de una concepción errada la objeción parte de una del alcance de lo requerido, pues la Administración aclara que el precio unitario a cotizar en esta contratación por demanda es en razón del servicio integral cotizado por agente, mientras que la recurrente interpretó que el precio se debía cotizar de acuerdo a cada uno de los diferentes medios o canales a través de los cuales se brindaría el servicio. Ahora bien, estima esta División que el cartel no resulta claro respecto a la forma en que se debe cotizar el precio unitario, por lo que un primer paso a efectuar de previo a definir las multas aplicables, consiste en fijar de forma clara e inequívoca el esquema de precio unitario que con el cual se deberá cotizar, y consecuentemente comparar las ofertas. De forma que, debe la Administración modificar el cartel para incluir en forma expresa la forma de cotizar el precio unitario, y adicionalmente, deberá llevar a cabo el ejercicio motivado de cómo se vincula el precio unitario definido por agente con los parámetros a considerar para definir el pago de multas por defectos en la ejecución del contrato, tales como el monto, el plazo, los riesgos, las repercusiones de un eventual incumplimiento para el servicio que se brinde, así como cualquier otro que tenga definido en su normativa interna dicha institución. Así las cosas, lo procedente es **declarar**

**parcialmente con lugar** el recurso en cuanto a este extremo, si bien no procede la opción que plantea la recurrente pues no se ajusta a las condiciones de definición del precio unitario indicado por la Administración, corresponde que ello sea expresamente indicado y además que se proceda con el análisis motivado respecto a la razonabilidad y proporcionalidad de las multas previstas en el cartel. Proceda la Administración a modificar el cartel en los términos indicados, y a incorporar en el expediente administrativo el referido análisis. **B) SOBRE EL RECURSO DE BCC.** **1) Sobre la obligatoriedad de la plataforma sea omnicanal, cláusula 1 de las Especificaciones Técnicas.** La objete alega que exigir que la plataforma sea omnicanal implica una restricción injustificada a la libre competencia, pues si bien, no se discute que toda entidad promotora de un concurso cuenta con cierto margen de discrecionalidad para fijar sus especificaciones técnicas, ello debe hacerse de acuerdo con las reglas contenidas en el artículo 16 de la Ley General de la Administración Pública. Destaca que el propósito que se busca satisfacer con esta licitación es brindar y mejorar el servicio de atención al cliente, por lo que para cumplir con esa necesidad, no es imprescindible que la plataforma sea omnicanal. Señala que por el contrario, este objetivo se puede alcanzar también con una plataforma multicanal, e indica que se adjunta el cartel de otra licitación promovida por el IMAS (2019LN-0000001-0005300001), que maneja un volumen de gestiones o interacciones con clientes superior al de Correos de Costa Rica S.A. y en donde se permitió concursar con una plataforma multicanal. Manifiesta que una gestión multicanal, permite idéntico cumplimiento para los mismos indicadores de servicio. Además, indica que pensando en la experiencia del cliente y la satisfacción de la entidad promotora de este concurso, las multas u otras sanciones por incumplir los parámetros que se quiera definir pueden aplicarse indistintamente de que se ofrezca uno u otro tipo de plataforma. Menciona que en la multicanalidad como estrategia, la atención se coloca en diferentes canales a través de los que es posible interactuar con los clientes, atendiendo tanto a los digitales como a los físicos; y así aprovechar al máximo las posibilidades de cada uno de esos canales, e indica que se parte de la base de plataformas y mensajes independientes, por lo que lo importante es ser capaz de adaptar el mensaje al canal a través del que se envía. Señala que la comunicación será diferente en función de si se hace mediante un e-mail o un blog corporativo, para el cliente, esto supone una experiencia diferente en función del canal que haya elegido para comunicarse con Correos de Costa Rica, S.A. Alega que utilizar múltiples canales más bien, tiene las siguientes ventajas: • Personaliza el mensaje en cada canal utilizado, esto aporta un mayor valor añadido al cliente. • El flujo de información

hacia y desde el cliente es mayor, lo que permite obtener datos muy útiles para aumentar las ventas. • Aumenta la confianza del cliente tradicional. • Permite ir abriendo nuevas vías de venta poco a poco. Aclara que no se discute que los objetivos de esta compra también puedan ser, eventualmente, alcanzados con una plataforma omnicanal; sino que indica que lo que se reprocha, es que esta última opción sea la única que admite el pliego de condiciones, en detrimento de otras que también pueden ser igualmente útiles. Resalta que se echa de menos, cuál es la motivación técnica que, supuestamente, permita entender por qué se admite un único tipo de plataforma (omnicanal). La Administración remite a la contestación efectuada para el punto 1) de la objeción de Grupo Prides. **Criterio de la División** Tomando en consideración que se trata del mismo tema objeto por el Grupo Prides, se remite a las consideraciones efectuadas al respecto y **se rechaza el recurso** por falta de fundamentación, tomando en cuenta que la recurrente en este caso tampoco se da a la tarea de contrastar las particularidades de la modalidad multicanal con la realidad de la institución promovente del concurso y el alcance de su particular necesidad, a efectos de acreditar que dicha opción satisficaría el requerimiento de igual manera. **2) Sobre la experiencia y perfil del recurso humano. Cláusula H.2** La objetante señala que dicha cláusula establece que el oferente deberá considerar que de resultar adjudicado deberá remitir el currículo del personal que ejecutará las labores ofertadas y que brindará el servicio de Contact center, así como el personal técnico requerido en la contratación, e indica que el oferente deberá incluir en su propuesta una declaración jurada que cuenta para la prestación del servicio objeto de la presente contratación de acuerdo a los siguientes requerimientos: el contratista, deberá demostrar que cuenta como mínimo con un (1) coordinador del servicio, un (1) supervisor del servicio (al menos uno de los supervisores debe ser bilingüe) y al menos 6 (seis) agentes con experiencia en la atención de cliente en Contact Center de los cuales el 20% de los agentes de servicio debe ser bilingüe. Al respecto, alega que siguiendo una sólida línea de jurisprudencia de esa Contraloría General, se objeta que la obligación de contar con todo este personal, debe ser sólo para el contratista y nunca para el oferente. Recalca que la cláusula es confusa porque mezcla los conceptos del oferente y del contratista, y enfatiza en que como ha señalado el órgano contralor nada garantiza a un oferente que se convierta en contratista, razón por la que no es proporcionado exigirle que cuente con el recurso humano, de previo, en su planilla. Por tanto, solicita que dicha cláusula sea corregida y se disponga que sólo el contratista estará obligado a contar con el personal en su planilla. La Administración señala que al revisar la

redacción de las cláusulas antes citadas se detecta que efectivamente de manera involuntaria se mezclan los conceptos de oferente y contratista, por lo que se procederá a enmendar el cartel corrigiendo la redacción en el uso de estos términos dejando claro que los requerimientos son a nivel de oferentes, no de contratistas. Aclara que el cartel en la cláusula H.2 lo que establece es que el **oferente deberá considerar que de resultar adjudicado** deberá remitir el currículo del personal que ejecutará las labores ofertadas y que brindará el servicio de contact center, así como el personal técnico requerido en la contratación. Destaca que el oferente deberá incluir en su propuesta una declaración jurada que cuenta con el personal para la prestación del servicio objeto de la presente contratación de acuerdo a los siguientes requerimientos: como mínimo con un (1) coordinador del servicio, un (1) supervisor del servicio (al menos uno de los supervisores debe ser bilingüe) y al menos 6 (seis) agentes con experiencia en la atención de cliente en contact center de los cuales el 20% de los agentes de servicio debe ser bilingüe. De manera que recalca que no se está solicitando al oferente e incluso ni al contratista que el personal sea de planilla, pero sí hace hincapié que debe contar con ellos para la prestación del servicio, con lo cual indica que no está limitando al oferente para que en caso de resultar adjudicado, subcontrate a dicho personal por servicios, siempre que cumplan con los requisitos establecidos. **Criterio de la División** Lleva la razón la recurrente, respecto a la posición reiterada de esta Contraloría General en cuanto a que si bien efectivamente la Administración puede definir en el cartel el perfil del personal que ejecutará el servicio, estableciendo requisitos mínimos a cumplir, no se justifica y resulta desproporcionado exigir que desde la oferta ya se deba contar con ese personal, siendo que lo razonable es que a nivel de oferta solamente se exija el compromiso de proporcionar dicho personal de resultar adjudicatario, pudiendo requerirse que desde la oferta ya se deje ofrecido expresamente las personas que asumirán las tareas y demostrar que cumplen con el perfil solicitado, pero sin que deba concretarse el respectivo mecanismos de contratación del mismo, ya sea en planilla, subcontratación, etc., quedando librado a la estrategia de cada oferente la modalidad bajo la cual dispondrá del respectivo personal. De forma tal que la respuesta de la Administración resulta contradictoria, por cuanto indica que uniformará el cartel para que los requisitos se refieran al oferente y no al contratista, pero por otro lado hace referencia al oferente que resulte adjudicatario, por lo que deberá ajustar el cartel para que se adecue a la posición señalada, no debiendo exigirse contar con el personal, ya sea en planilla, o subcontratado desde el momento de la oferta. Así las cosas, lo procedente es **declarar con lugar** el recurso, proceda la

Administración a efectuar las respectivas modificaciones cartelarias en el sentido que se ha expuesto por esta órgano contralor. **3) Sobre el experto en calidad.** La objetante manifiesta que la cláusula dispone que el contratista, deberá demostrar mediante declaración jurada que cuenta como mínimo con dos (2) especialistas en soporte de software con experiencia para brindar el soporte y atención de fallas sobre la plataforma ofrecida, pero señala que para tal efecto el oferente deberá presentar carta del fabricante que certifique que los profesionales están capacitados para brindar el soporte en la herramienta ofertada. Alega que según lo argumentado en el punto anterior, se solicita corregir el cartel para establecer que la carta del fabricante sólo deberá ser presentada por el contratista, y no por el oferente. Recalca que se entiende que el oferente deba asumir el compromiso, pero su cumplimiento prematuro, sin antes haber resultado adjudicatario en firme, es igualmente contrario a la línea de jurisprudencia mencionada. La Administración remite a lo señalado en el punto anterior. **Criterio de la División** Se remite a lo resuelto en el punto 2) del presente recurso, por lo que corresponde **declarar con lugar** el recurso en cuanto a este extremo. Proceda la Administración a efectuar las modificaciones señaladas. **4) Sobre el personal técnico requerido para la puesta en marcha y soporte técnico de la solución.** La objetante menciona que el cartel para el caso de esta cláusula también dispone que para la etapa de integración y puesta en marcha del proyecto, el contratista deberá contar con el personal técnico especialista que desarrolle y ejecute la integración y soluciones para la ejecución objeto de esta contratación con Correos de Costa Rica, para lo cual deberá presentar una declaración jurada que cuenta con este personal, pero se indica que el oferente debe presentar como mínimo un (1) gerente de proyectos, un (1) especialistas en integraciones de software, un (1) especialistas en integraciones híbridas (móvil) con experiencia para realizar las actividades de integración de la solución con los sistemas de Correos de Costa Rica. De manera que indica que según se viene señalando, se solicita corregir el cartel para establecer que los atestados sólo deberán ser presentados por el contratista, y no por el oferente. Reafirma que se entiende, por supuesto, que el oferente deba asumir el compromiso, pero su cumplimiento prematuro, sin antes haber resultado adjudicatario en firme, es igualmente contrario a la línea de jurisprudencia mencionada. La Administración remite a lo señalado en el punto anterior. **Criterio de la División** Se remite a lo resuelto en el punto 2) del presente recurso por lo que corresponde **declarar con lugar** el recurso en cuanto a este extremo. Proceda la Administración a efectuar las modificaciones señaladas. **5) Sobre las multas.** La objetante alega que se objeta tanto su falta de proporcionalidad y razonabilidad,

como la ausencia de motivación en el expediente del concurso, de los porcentajes fijados como sanción patrimonial. Menciona que no sólo se considera que los porcentajes de 2% y 5%, respectivamente, son muy elevados; sino que, la regulación introducida en el cartel sobre la eventual repetición del incumplimiento deja al futuro contratista en absoluta indefensión. Señala que no hay claridad en cuanto a si la eventual repetición debe darse en el mismo indicador (sea uno de desempeño, o uno de calidad); y en todo caso, argumenta que esa posibilidad de aumento exponencial atenta contra el equilibrio financiero del contrato. Manifiesta que deberá agregarse regulación sobre causas eximentes de responsabilidad, que incluya hechos atribuibles a Correos de Costa Rica S.A., hechos de terceros y por supuesto motivos de caso fortuito o fuerza mayor. Menciona, como ejemplo, la pandemia que se vive actualmente por COVID-19 y su potencial incidencia en caso de órdenes sanitarias de aislamiento, o de casos positivos por nexo entre el personal del contratista, por lo que indica que resulta imprescindible, para seguridad jurídica de ambas partes, que esté claramente regulado cómo se procedería en esos casos. Recalca que no se pretende evitar que existan sanciones patrimoniales, sino, simplemente, que se ajusten a la jurisprudencia constitucional y a los criterios de la Contraloría. La Administración reitera que el servicio del Contac Center o Centro de Contacto bajo una plataforma omnicanal es integral abarca los demás requerimientos que se indican, personal capacitado, instalaciones, equipos de cómputo y de comunicación que permitan la atención por todos los medios de contacto que establezca Correos, entre los cuales se señala para efectos de la presente contratación en el mismo documento de Condiciones y especificaciones medios de contacto de: atención de llamadas Telefónicas, Chat, Correo electrónico, WhatsApp institucional y Página Web; al ser un proceso según demanda se solicita el precio unitario del servicio que como bien se anota es integral, hace notar que se indica *“el precio ofertado deberá ser expresado en forma unitaria por servicio; mismo que incluye todos los componentes objeto del servicio integral del Contact Center de.....* Agrega que el recurrente no aporta ningún documento técnico o estructura que justifique el porqué considera que los porcentajes son elevados o desproporcionados o respecto a qué, mientras que la Administración sí deja sentada su justificación y muestra claramente el motivo de las imposiciones de multa y guarda relación de proporcionalidad y razonabilidad; en igual forma alega que el recurrente no señala ni aporta prueba del porqué considera que los porcentajes de multa dejan en un estado de indefensión al contratista. Indica que no acepta el hecho que se señale que la aplicación de las multas atenta el equilibrio financiero de la contratación, por cuanto la escala de aplicación es porcentual y el

máximo de la misma es incluso inferior al 25% permitido por la normativa y solo será de aplicación única y exclusivamente ante el incumplimiento de los indicadores que son el parámetro para medir la eficiencia del contratista durante la ejecución contractual. Sobre la solicitud del recurrente de que debe agregarse regulación sobre causas eximentes de responsabilidad, que incluya hechos atribuibles a la Administración, hechos de terceros y por supuesto motivos de caso fortuito o fuerza mayor, como el caso de la pandemia que se vive actualmente por COVID-19 y su potencial incidencia en caso de órdenes sanitarias de aislamiento, o de casos positivos por nexo entre el personal del contratista, por lo que considera imprescindible, para seguridad jurídica de ambas partes, que esté claramente regulado cómo se procedería en esos casos, señala que es importante no obviar que todo acto administrativo está motivado de acuerdo a la aplicación de la normativa del Reglamento de contrataciones de Correos de Costa Rica y leyes conexas, que el contratistas tiene de acuerdo a esa normativa los mecanismos para hacer ver a la Administración de actos no atribuibles a su responsabilidad, que es responsabilidad del contratista el cumplimiento del objeto contractual durante la ejecución del contrato y es quien debe establecer los protocolos necesarios para cumplir con su responsabilidad y evidentemente ante un hecho fortuito o pandémico de intervención inmediata es comprensible para la Administración en el tratamiento a realizar, pero no es posible para la Administración preveer casos que sean de naturaleza fortuita no atribuibles a la responsabilidad del Contratista; todo lo contrario, es el contratista quien debe preveer como cumplir ante hechos emergentes. **Criterio de la División** La objetante en este punto alega que los porcentajes de las multas fijados no son proporcionales ni razonables, sin embargo, omite aportar el sustento de su afirmación, pues se restringe a señalar que los montos son elevados pero sin llevar a cabo el análisis respectivo con base en los cuales se demostrara que tomando en cuenta las características del respectivo incumplimiento y las consecuencias para la prestación del servicio, el monto fijado resultaba excesivo, pues no basta simplemente con señalarlo, sino que tomando en cuenta que el recurrente ostenta la carga de la prueba correspondía respaldar lo dicho con el sustento respectivo. Tampoco fundamenta por qué razón estima que no hay claridad en cuanto a la eventual repetición del incumplimiento de un indicador, sin que se indique por qué ello impediría su libre participación, siendo que se plantea este aspecto más como una mera solicitud de aclaración. En cuanto al tema de la necesidad de regular las eximentes de responsabilidad, se debe señalar que no resulta necesario que en el cartel se incorporen normas o principios generales para que resulte posible aplicarlos, pues se trata de

aspectos que derivan del propio ordenamiento jurídico, con lo cual, la omisión de la regulación cartelaria no tiene la virtud de inaplicar disposiciones reguladas en normativa de rango superior al pliego de condiciones, sin que la recurrente se haya dado a la tarea de acreditar por qué razón en este caso debería introducirse la alegada regulación a efectos de poder participar en el concurso. En ese mismo sentido, no desarrolla la objetante por qué motivo dichas eximentes aplicarían o no, para el caso de los incumplimientos regulados en las respectivas multas. Así las cosas, lo que corresponde en este punto es **rechazar de plano** el recurso por falta de fundamentación. Consideración de oficio Si bien es cierto que la objetante no acreditó la desproporcionalidad y falta de razonabilidad de las multas establecidas, lo cierto del caso es que la Administración por su parte, no cumplió con su deber de motivar sus requerimientos, siendo que en este caso, le correspondía justificar los porcentajes y regulaciones establecidas en cuanto a las multas indicadas en el cartel, haciendo el ejercicio motivado con base en los parámetros tales como el monto, el plazo, los riesgos, las repercusiones de un eventual incumplimiento para el servicio que se brinde, así como cualquier otro que tenga definido en su normativa interna dicha institución. De esa forma, deberá realizar el análisis respectivo o en su defecto, incorporarlo al expediente del concurso para que sea de conocimiento de los interesados. **6) Sobre que el cartel está incompleto.** La objetante señala que conforme a lo dispuesto por el artículo 62 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, párrafo segundo, se advierte que el cartel está incompleto; pues se incluyen indicadores y multas de atención telefónica, chat u otros, pero se omite brindar todos los insumos necesarios para poder presentar una oferta. La Administración alega que no se estima necesario referirse por cuanto las justificantes del recurrente versan sobre la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, citando artículos de éstos, que no le aplican a Correos de Costa Rica S.A., como se ha señalado previamente de acuerdo a la Ley N: 7768 del veinticuatro de abril del mil novecientos noventa y ocho, “Ley de Correos”, aunque sí se deja por sentado que sí le aplica a Correos en el Reglamento los principios de la Ley de contratación Administrativa. **Criterio de la División** Este extremo de la objeción debe **rechazarse de plano** por cuanto no se plantea en contra de ninguna cláusula en concreto, ni se indica de forma expresa cuál es la infracción del ordenamiento jurídico ni por qué se le impide al potencial oferente participar en este concurso, de acuerdo a las omisiones genéricas que alega contener el cartel. Se remite a lo resuelto en el caso de cada una de las objeciones que en forma concreta planteó la recurrente en los anteriores puntos. **C) SOBRE EL RECURSO DE NETCOM.** **1) Sobre la cláusula H.2 de**

**Experiencia y perfil del recurso humano.** La objetante señala que en el punto H.2 Experiencia y perfil del recurso humano, se solicitan varios perfiles de personal con requisitos de experiencia y certificaciones muy particulares y ajenos al objeto contractual, el cual consiste en servicios de contact center en demanda, e indica que esos requisitos de experiencia y certificaciones tan particulares, limitan la participación de su empresa que es especialista en servicios de contact center sin que el cartel ofrezca en su redacción alternativas de cumplimiento, por ejemplo experiencia en A, B o C, certificaciones en A, B o C, si no que el requerimiento es totalmente limitativo y excluyente. Considera que solicitar experiencia en tecnologías digitales híbridas y certificaciones en Scrum Master, Xamarin Certified Mobile Professional University y Togaf 9 Foundation, son requisitos muy particulares para una contratación de servicios de contact center en demanda. Indica que más bien pareciera que Correos de Costa Rica impulsa un proyecto de desarrollo de tecnologías digitales híbridas y aplicaciones para teléfonos móviles. Adicionalmente alega que no queda claro a qué criterio obedece que la experiencia del gerente del proyecto sea de 3 años, la del arquitecto de integraciones 10 años y las del líder de integraciones y arquitecto de soluciones 5 años y alega que pareciera que ese requisito obedece más al perfil de una persona en particular que a uno estándar para desempeñar un rol en un proyecto. Señala que para mayor claridad procede a definir algunos conceptos que resultan relevantes para comprender su aplicación en el objeto contractual. En cuanto a las tecnologías digitales híbridas, menciona que los negocios digitales significan buscar nuevas formas de generar valor e ingresos, a partir del uso intensivo de herramientas para procesar datos de alto volumen. Agrega que los modelos híbridos requieren, además, que las TI entreguen respuestas rápidas al negocio, para adaptarse mejor a los ciclos, controlar mejor toda la cadena de valor, para así no sólo generar valor económico, sino también valor en términos sociales y/o medioambientales; es decir, ayudar a forjar negocios sostenibles. Indica que las aplicaciones híbridas son aplicaciones móviles diseñadas en un lenguaje de programación web ya sea HTML5, CSS o JavaScript, junto con un framework que permite adaptar la vista web a cualquier vista de un dispositivo móvil. Manifiesta que en otras palabras, no son más que una aplicación construida para ser utilizada o implementada en distintos sistemas operativos móviles, tales como, iOS, Android o Windows Phone, evitando la tarea de crear una aplicación para cada sistema operativo, y señala que de esa manera, una aplicación híbrida puede ser adaptada a múltiples plataformas móviles sin crear nuevos códigos, pero ajustándose a algunos cambios operacionales para cada uno de ellos. En cuanto al Scrum

Master (SM) o facilitador de proyectos, menciona que es la figura que lidera los equipos en la gestión ágil de proyectos, siendo su misión que los equipos de trabajo alcancen sus objetivos hasta llegar a la fase de «sprint final», eliminando cualquier dificultad que puedan encontrar en el camino. Aclara que en otras palabras, el Scrum Master es el responsable de que se sigan las prácticas y valores descritos en el modelo Scrum. Menciona que se puede comparar el papel del Scrum Master al de un coach/mentor que acompañará al equipo hacia el éxito del proyecto. Así, indica que como facilitador de proyectos, es el encargado de sacar adelante todos aquellos proyectos que utilicen una metodología Scrum: desde la elaboración del product backlog, sprint backlog, sprint, hasta el brun down. En lo que respecta al Xamarin, señala que es una tecnología de código compartido adquirida por Microsoft, que permite escribir aplicaciones móviles nativas para Android, iOS y Windows. Xamarin Certified Mobile Professional corresponde a la unidad Xamarin de Microsoft, y se trata de una certificación inicial para que los desarrolladores demuestren una competencia fundamental en el desarrollo móvil de Xamarin. Agrega que Xamarin permite a los desarrolladores compartir un promedio del 90% de su aplicación entre plataformas, permitiendo ese patrón a los desarrolladores escribir toda su lógica empresarial en un solo idioma (o reutilizar el código de la aplicación existente) pero lograr un rendimiento, una apariencia y un funcionamiento nativos en cada plataforma. En cuanto al Togaf 9 Foundation, manifiesta que el TOGAF es un estándar de Open Group, una metodología probada de Arquitectura Empresarial y un marco utilizado por las organizaciones para mejorar la eficiencia empresarial. Indica que se trata de un esquema (o marco de trabajo) de arquitectura empresarial que proporciona un enfoque para el diseño, planificación, implementación y gobierno de una arquitectura empresarial de sistemas de información. Señala que esa arquitectura está modelada, por lo general, en cuatro niveles o dimensiones: Negocios, Tecnología (TI), Datos y Aplicaciones, y menciona que cuenta con un conjunto de arquitecturas base que buscan facilitarle al equipo de arquitectos cómo definir el estado actual y futuro de la arquitectura. Así, alega que como se puede observar de la lectura de estos conceptos solicitados en el perfil del personal sea por experiencia o certificaciones, los mismos resultan muy particulares y ajenos al objeto contractual, el cual consiste en servicios de contact center en demanda. Argumenta que esos requisitos fueron incluidos en el cartel con el único fin de excluir oferentes más que promover la recepción de las ofertas más convenientes para el interés público. Sostiene que la empresa Network Communications S.A posee experiencia comprobada en la implementación de servicios de contact center en demanda y posee

certificaciones reconocidas en el mercado local e internacional, como representativas de las mejores prácticas en operación de centros de contacto y en gestión de proyectos, por ejemplo, señala que requisitos representativos acordes con el objeto contractual sería los siguientes: 1) Experiencia comprobada de 3, 5 o 10 años en gestión de centros de contacto con la tecnología ofertada. 2) Experiencia comprobada de 3, 5 o 10 años en la implementación proyectos o tecnologías de centros de contacto. Certificación COPC (Customer Operation Performance Center) es un Modelo de Gestión Integral orientado a resultados que da un paso más allá: además de trabajar sobre la calidad o sobre procesos o formas de hacer las cosas apunta a mejorar el servicio, la calidad y la satisfacción del cliente aumentando los ingresos al mismo tiempo que se reduce el costo de proveer un servicio excelente. 4) Certificación PMP (Project Management Professional) la certificación «*Project Management Professional*» (PMP®), es la segunda de las ocho certificaciones de la asociación de administradores de proyectos más grande del mundo, el «Project Management Institute» (PMI®), y es la credencial más importante de la industria en administración de proyectos de todo el mundo. Esta demuestra que el profesional certificado tiene la experiencia, la educación y las competencias necesarias para liderar y dirigir proyectos, tanto a nivel social, civil, en ingeniería, computación, o cualquier otra rama en que se requiera desarrollar proyectos exitosamente. 5) Certificación ITIL (Information Technology Infrastructure Library) el término ITIL corresponde a un acrónimo, concretamente a Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, por su significado en inglés Information Technology Infrastructure Library. ITIL corresponde a una metodología de gestión que propone una serie de prácticas estandarizadas que ayudan a mejorar la prestación de un servicio, reorganizando la manera que tiene la empresa de trabajar y en particular, la del departamento de TI. Además, establece unos estándares que posibilitan el control, la operación y administración de los recursos, además de reestructurar los procesos e identificar las carencias, con el fin de mejorar la eficiencia y conducir a la organización hacia la mejora continua. 6) Certificación Six Sigma es una metodología de mejora continua que incrementa el desempeño controlando la variabilidad y centrando el proceso dentro de las especificaciones del cliente. Controlar el rendimiento mediante la reducción de la variabilidad en los procesos de la empresa. Esa es la premisa básica que subyace a la técnica Six Sigma, una de las más conocidas y popularizadas dentro del tejido productivo por sus enormes impactos en la cuenta de resultados y la satisfacción tanto interna como de los clientes. 7) Certificación CQE (Certified Quality Engineer) es considerada como signo de excelencia de calidad. Esto ayuda a avanzar

en la carrera y mejora el desempeño de la organización a través del dominio de los conocimientos de calidad. Obtener esta certificación como ingeniero de calidad confirma el compromiso con la calidad y su organización. El Ingeniero de Calidad Certificado es un profesional que ha demostrado competencia en los principios de evaluación y control de la calidad de productos y servicios. Este conjunto de conocimientos y tecnologías aplicadas incluyen, pero no se limitan a, desarrollo y operación de sistemas de control de calidad, aplicación y análisis de procedimientos de inspección y pruebas, la habilidad para usar metodología y métodos estadísticos para el diagnóstico y las prácticas de control de calidad, familiaridad con los conceptos y costos de calidad, y el conocimiento y habilidad para desarrollar y administrar sistemas de información gerencial y auditar sistemas de calidad para identificar y corregir deficiencias. Por último, señala que como ejemplo de otras certificaciones en plataforma de contact center en el caso de su empresa menciona: -Avaya Aura Call Center Elite Multichannel Implementation, -Avaya Aura® Contact Center CCT and Multimedia, -Avaya Aura® Contact Center, -Avaya Aura® Communication Manager and CM Messaging – Embedded, - Implement: Avaya Voice Self Service. Producto: Avaya Voice Portal, -Avaya Contact Recording and Avaya Quality Monitoring, -Avaya Aura® Experience Portal with Proactive Outreach Manager, -Avaya Workforce Management. La Administración alega que después de analizar en forma detenida los requisitos del personal técnico y certificaciones solicitadas ha considerado aceptar la homologación de certificaciones, no eliminando las solicitadas pero si aceptando algunas que homologan éstas y variar los años de experiencia solicitados de uno de los especialistas de acuerdo a los criterios que se exponen a fin de no limitar la participación de oferentes; en tal sentido la Administración modificará la cláusula cartelaria. Señala que como bien lo indica el objetivo contractual del pliego del cartel, se requiere por parte de Correos de Costa Rica una plataforma tecnológica de omnicanal, que permita la integración con todos los medios de contacto con las plataformas tecnológicas que actualmente se manejan. Señala que debido a la complejidad de la arquitectura tecnológica con la que cuenta Correos de Costa Rica se hace imprescindible el gerenciar el proyecto con niveles altos de creatividad, innovación, interacción y comunicación. Indica que SCRUM surge para gestionar y desarrollar proyectos complejos, de manera ágil y productiva reduciendo el tiempo de desarrollo, mejorando la calidad del producto y por consiguiente satisfaciendo las necesidades de los clientes. Señala que tomando en cuenta lo indicado con anterioridad se sopesaron los beneficios de utilizar estas prácticas para la gestión del proyecto, y debido a su

naturaleza indica que se homologa la certificación requerida con alguna del PMI (PMP, CAPM). Sin embargo, menciona que los productos relacionados a la integración tecnológica deberán ser entregados como incrementos. Con respecto a la experiencia de cada uno de los perfiles, menciona que se solicitó acorde a la complejidad y participación en el proyecto. Manifiesta que la gerencia de proyectos requiere 3 años de experiencia porque la certificación SCRUM Master o PMP certifica el conocimiento de la aplicación de conocimientos de gerencia. En el caso de PMP se solicita actualizaciones u horas experiencia en proyectos. Agrega que la vivencia de la plataforma de contact center debe permitir al cliente el relacionarse de modo natural a través de los diferentes canales con los que cuenta la marca, a cualquier hora y cualquier día de la semana. Así, señala que un arquitecto de integración tiene vistas más profundas sobre la integración permitiendo dar pasos adecuados en la creación de nuevas experiencias de cliente, en lugar de forzar modelos de arquitectura y desarrollo que se alejan de la maximización de la productividad de la organización. Señala que la intención de requerir un arquitecto de integraciones con un mínimo de 5 años de experiencia surge a raíz de la importancia de este perfil en el éxito del proyecto, para lograr el objetivo contractual del cartel asociado a la complejidad en la comunicación de las plataformas existentes. Agrega que el líder de integraciones se está equiparando con un especialista Senior por lo cual no se limita a la primer descripción indicada, adicionalmente es considerado que el nivel senior se adquiere cuando un profesional logra un nivel que le permite cumplir con las responsabilidades y de esta manera se solicita conocimiento en Scrum, ya que como líder de un potencial equipo técnico debe guiar y facilitar el cumplimiento de tareas planificadas, e indica que como se menciona en los párrafos anteriores la certificación Scrum es equiparable con la CAPM o PMP, no obstante las entregas serán a modo de incrementos de productos. Argumenta que como líder técnico es vital que conozca los temas de telefonía con propiedad por lo cual considerando la particularidad de la plataforma telefónica de correos, señala que la certificación Xamarin será equiparable con certificaciones para desarrollo web y dispositivos móviles así como las de telefonía sobre Cisco, por ejemplo CCNP Voice, certificado para aplicaciones web. Menciona que este es un profesional que requiere un nivel de expertiz semejante a un profesional senior, por lo que indica que en este caso 5 años de experiencia se estima suficiente para generar criterio que le permita identificar, definir y priorizar las necesidades de transformación del servicio, sin embargo para ello debe tener internalizado el funcionamiento actual del servicio y como este genera valor para el negocio de manera que este profesional deberá aportar el conocimiento

pertinente a la estructuración de procesos más eficientes e integrados con la plataforma tecnológica. Señala que será admisible si el oferente cuenta con especialistas que cumplan con el descriptivo y que de no poseer TOGAF cuenten con una certificación Six Sigma. Adicionalmente señala que incluso no se está solicitando que dichos profesionales sean de planilla del oferente, pero sí se hace hincapié que debe contar con ellos para la etapa de integración y puesta en marcha de la ejecución objeto de esta contratación, con lo cual no está limitando al oferente adjudicado de realizar subcontrato a dichos profesionales por servicios que deberán brindar en la etapa antes señalada. **Criterio de la División** Visto el allanamiento parcial de la Administración corresponde **declarar parcialmente con lugar** el recurso en cuanto a este extremo. Partiendo del supuesto de que la entidad licitante es quien mejor conoce sus necesidades y las características técnicas que requiere, no encuentra esta División reparo en el allanamiento. Sin embargo, debe advertirse que tal allanamiento corre bajo entera responsabilidad de la Administración, pues se entiende que con la modificación que se propone realizar al cartel, se verán satisfechas de mejor manera las necesidades de esa entidad. El allanamiento se entiende como parcial, debido a que la Administración acepta permitir la presentación de otro tipo de certificaciones, sin que necesariamente sean todas las indicadas por la recurrente, la cual tampoco procede a establecer en forma clara cuáles son las certificaciones con las que estaría en posibilidad de cumplir. En lo que respecta a la cantidad de años de experiencia solicitados en el cartel, de igual forma el allanamiento se entiende parcial, por cuanto de la propuesta de modificación de la Administración se deriva que el requisito de los 10 años de la experiencia del arquitecto en integraciones software o arquitecto de software senior se reduce a un mínimo de cinco (5) años de experiencia en tecnología de productos digitales. Debe resaltarse que la recurrente no acredita los motivos con base en los cuales estima desproporcionados los años de experiencia requeridos, ni indica cuál sería la cantidad de años que correspondería solicitar en cada caso. **2) Sobre la forma de cotización.** La objete alega que a pesar de que el cartel explica que se trata de la contratación de una empresa que brinde los servicios de contact center con todo lo que eso implica (infraestructura física, infraestructura tecnológica y recurso humano), el cartel no establece cómo se debe cotizar. Señala que partiendo de que se trata de una contratación por demanda, es claro que se deben cotizar precios unitarios; sin embargo señala que no se establece precios unitarios de qué, ya que no se indica cómo cotizar, por ejemplo: cotizar por minuto de conversación, cotizar por hora login de agente, cotizar por agente, cotizar por llamada o interacción. Así, indica que

algunos oferentes podrían considerar que se debe cotizar por minuto, otros por hora login, otros por interacción atendida, y si esto sucediera sería imposible poder comparar cuál es la mejor oferta ya que los potenciales oferentes podrían utilizar criterios diferentes. Menciona que en la justificación de la contratación se incluye un cuadro de consumo promedio anual del bien o servicio e indica que la contratación tanto en el cartel como en SICOP, no desagregó con líneas de cotización para establecer en un modelo bajo demanda, precios unitarios de los servicios, tanto así que incluso en la justificación se indica que no se tiene información del servicio por medio de Whatsapp, web entre otros debido a que no se brindan en este momento. De forma que no es claro cómo se cotiza el servicio si no se especifica la forma de ofertar y no se tiene información de algunos servicios como es el caso de interacciones de Whatsapp, web y otros. Alega que la Administración no consideró este importante detalle al momento de publicar la contratación, y al no tener claridad de cómo cotizar será imposible lograr comparar ofertas entre proveedores. La Administración alega que como se denota el servicio del Contact Center o Centro de Contacto bajo una plataforma omnicanal es integral que abarque los demás requerimientos que se indican, personal capacitado instalaciones, equipos de cómputo y de comunicación que permitan la atención por todos los medios de Contacto que establezca Correos, entre los cuales se señala para efectos de la presente contratación en el mismo documento de Condiciones y especificaciones medios de contacto de: atención de Llamadas Telefónicas, Chat, Correo electrónico, WhatsApp institucional y Página Web; indica que al ser un proceso según demanda se solicita el precio unitario del servicio, que como bien se anota es integral, resalta que se indica *“el precio ofertado deberá ser expresado en forma unitaria por servicio; mismo que incluye todos los componentes objeto del servicio integral del Contact Center de acuerdo a los requerimientos asociados a las presentes condiciones cartelarias.”*, por lo que enfatiza en que no se está pidiendo un precio de forma individual por cada componente de atención de llamadas telefónicas, de chat, de correo electrónico, Whatsapp institucional, página Web, de uso de la plataforma o del personal capacitado para la atención a clientes, del personal técnico para implementación entre otros, sino que todo es un solo servicio integral. Manifiesta que si se desea ver de este modo, el agente de atención a los clientes, que es la cantidad variable de personas que solicitará la Administración durante el periodo de ejecución contractual, lleva implícito los costos asociados de todo el servicio integral, es por ello que se solicita el costo unitario por servicio de Contact Center con una plataforma tecnológica integral de omnicanalidad que incluya personal capacitado para la atención de los clientes,

instalaciones, equipos de cómputo y de comunicación que permitan la atención por todos los medios de Contacto que establezca Correos y la integración con las plataformas tecnológicas.

**Criterio de la División** En lo que respecta a este punto, es necesario reiterar lo señalado en el punto 2) del recurso del Grupo Prides respecto a que la objetante parte de una concepción errada del alcance de lo requerido, pues la Administración aclara que el precio unitario a cotizar en esta contratación por demanda es en razón del servicio integral cotizado por agente, mientras que la recurrente interpretó que el precio se debía cotizar de acuerdo a cada uno de los diferentes medios o canales a través de los cuales se brindaría el servicio. Ahora bien, estima esta División que el cartel no resulta claro respecto a la forma en que se debe cotizar el precio unitario, por lo que debe la Administración fijar de forma clara e inequívoca el esquema de precio unitario con el cual se deberá cotizar, y consecuentemente comparar las ofertas. De forma que debe la Administración modificar el cartel para incluir en forma expresa la forma de cotizar el precio unitario, a efectos de que no quede el mismo sujeto a interpretaciones. Ahora bien, la pretensión de la recurrente no se acoge en forma total, por cuanto la Administración parte de que el cartel sí especificó la forma de cotizar el precio unitario por servicio, sin embargo, dado que esta División estima que el cartel no es claro en ese sentido, lo que corresponde **declarar parcialmente con lugar** el recurso en cuanto a este extremo. Proceda la Administración a modificar el cartel según lo señalado.

**D) SOBRE EL RECURSO DE IP NETWORKS.** **1) Sobre la omisión de información respecto del servicio en cola.** La objetante alega que el cartel indica que existen varias colas de servicio, pero no da ninguna información de cada una de ellas para poder estimar los recursos que se deberán asignar para poder cumplir con el servicio por demanda según los indicadores de gestión establecidos, siendo que dichas colas podrían ser para muchas funciones, según se puede desprender de la lista de servicios que están en la web de Correos. Indica que se debe brindar una estadística de la menos un año para establecer los recursos previstos para la atención con los exigentes niveles de servicio que exige el cartel. La Administración indica que es importante tener presente que el servicio contratado es por demanda y en el cartel, se detalla como referencia el volumen de llamadas recibidas y de correos electrónicos para que los oferentes tengan información del posible volumen de estos dos medios de contacto (colas) que se han referenciado; señala que evidentemente no se tiene otros datos por cuanto será durante la ejecución contractual del servicio como un todo objeto de esta contratación que se incorporen; se recuerda que de acuerdo al objeto contractual la presentación de la oferta, al ser un proceso

según demanda, el precio ofertado deberá ser expresado en forma unitaria por servicio (agente); mismo que incluye todos los componentes objeto del servicio integral del Contact Center de acuerdo a los requerimientos asociados al cartel, (aclara que al referirse a servicio en la forma de ofertar debe entenderse que corresponde por agente de servicio); por lo tanto indica que ya en la ejecución contractual Correos de Costa Rica solicitará la cantidad de agentes de acuerdo al costo unitario del adjudicado en función de las necesidades de atención integral del Contact Center, por lo tanto aclara que no es el oferente quien define la cantidad de servicios (agentes), sino debe expresar el costo unitario por éste y Correos solicitará, como ya se indicó, la cantidad de éstos durante la ejecución contractual al ser un proceso según demanda.

**Criterio de la División** La recurrente pretende que se brinde información sobre las colas pues estima que requiere de la misma para poder cotizar, sin embargo, la Administración señala que dado que el precio unitario es por agente, la cotización no se vería afectada por la existencia de colas de servicio. No obstante, estima esta División que aún y cuando la Administración haya aclarado que el precio es por agente, sí resulta necesario para poder cotizar tener claramente identificadas todas las labores que le corresponderá ejecutar al agente de servicio. Así, para poder establecer un precio por el servicio integral a efectuar por cada agente, se ocupa contar con un objeto definido, que establezca los escenarios de tiempo, labores de esa colas, incluso para que la propia Administración pueda definir cuántos agentes requerirá en cada caso, para poder comparar en forma equitativa las ofertas y poder fiscalizar el adecuado cumplimiento del objeto contractual. Así las cosas, lo que corresponde es **declarar con lugar** el recurso en cuanto a este extremo. Proceda la Administración a efectuar las modificaciones cartelarias indicadas. **2) Sobre los otros medios alternativos.** La objetante alega que el cartel, pide la atención del servicio a través del acceso por WhatsApp, sin embargo, indica que al día de hoy no hay estadísticas sobre el volumen y tipo de preguntas que se desea atender. Indica que dado que esa facilidad debe ser abordada por agentes, se hace necesario e indispensable disponer de alguna estadística que permita dimensionar los recursos humanos y tecnológicos necesarios para atender los indicadores de calidad y gestión, y menciona que otra opción podría ser que se establezca un mínimo de interacciones en esa plataforma y eventualmente un precio para las interacciones sobre ese mínimo, y agrega que tampoco se indica si la Plataforma de WhatsApp dispone ya de un número telefónico. Alega que lo anterior lesiona la libre participación, ya que no se sabe si debería cotizarse por volumen o por minutos, o por sesión con un tiempo estimado o máximo, aspecto que no está dispuesto en el cartel y hace

imposible cotizar de forma clara para cualquier oferente, e indica que a tal grado llega la indefinición, que lo único dispuesto es que no puede pasar una conversación de 5 minutos, sin definir si es conversación entre un Agente y un Usuario o un chat o a través de envío de formularios, por ejemplo. La Administración alega que al igual que se indicó en el punto anterior, al ser un servicio integral en este tipo de plataforma onmicanal, evidentemente no se tiene otros datos por cuanto será durante la ejecución contractual del servicio como un todo objeto de esta contratación que se incorporen; se recuerda que de acuerdo al objeto contractual la presentación de la oferta al ser un proceso según demanda, el precio ofertado deberá ser expresado en forma unitaria por servicio (agente); mismo que incluye todos los componentes objeto del servicio integral del Contact Center de acuerdo a los requerimientos asociados a las presentes condiciones cartelarias, (Se aclara que al referirse a servicio en la forma de ofertar debe entenderse que corresponde por agente de servicio); por lo tanto ya en la ejecución contractual Correos de Costa Rica solicitará la cantidad de agentes de acuerdo al costo unitario del adjudicado en función de las necesidades de atención integral del Contact Center, por lo tanto no es el oferente quien define la cantidad de servicios (agentes), sino debe expresar el costo unitario por éste y Correos solicitará como ya se indicó, la cantidad de éstos durante la ejecución contractual al ser un proceso según demanda. Se aclara que del documento Condiciones y Especificaciones en el punto “n” de apartado E. WhatsApp institucional se indica “El oferente debe considerar que en caso de resultar adjudicado debe estar autorizado por Whatsapp a fin de poder usar la cuenta de Whatsapp de Correos de Costa Rica durante la ejecución contractual, para lo cual deberá presentar junto con su oferta una declaración jurada que cuenta con dicha autorización.” (la negrilla no corresponde al documento original), por lo tanto el cartel no solicita que el oferente debe considerar que debe asignar un número telefónico, ya que es requerimiento la integración a la plataforma Whatsapp de Correos, en tal sentido al darse la integración se usarán los números de dicha plataforma, los cuales ya son de conocimiento de clientes y que se anuncia en las plataformas mercadológicas de Correos de Costa Rica. Se aclara además que el objeto contractual del servicio integral de atención es hacia los clientes de Correos de Costa Rica, sin embargo como se detalla en el punto “i” de este mismo apartado que dice “El sistema debe permitir un chat entre el supervisor y los agentes que atienden clientes”, (la negrilla no corresponde al documento original), con lo cual la plataforma ofrecida también debe permitir la interacción entre el supervisor y los agentes. **Criterio de la División** En lo que respecta a la determinación de la forma de cotizar el precio unitario, se

remite a lo resuelto en el punto 2) del recurso de Netcom, por lo que al ser claro el cartel deberá la Administración modificar el cartel a efectos de disponer en forma expresa cómo debe entenderse el precio unitario del servicio, sea por agente. Ahora bien, el recurso carece de fundamentación respecto de la solicitud de que se deban aportar estadísticas del servicio de Whatup, por cuanto la recurrente no indica cuál información en concreto requeriría, ni acredita por qué motivo la misma resulta necesaria para poder cotizar. Así las cosas, lo que corresponde es **declarar parcialmente con lugar** el recurso en cuanto a este extremo. Proceda la Administración a efectuar las modificaciones cartelarias indicadas, y en el caso de los aspectos que aclara con ocasión del recurso, deberá proceder a incorporarlas al expediente y darles una adecuada difusión. **3) Sobre el requisito de proveer la central telefónica.** La objetante alega que el cartel excluye la posibilidad de que la Central Telefónica sea una Opción de Virtualización o Central en la versión Cloud, ni tampoco permite que se presente una opción de renta o leasing, lo cual estima que limita sin razón alguna la participación de oferentes que disponen de tecnología de punta bajo cualquiera de esas modalidades. Agrega que hoy día la opción de call center en la nube es una de las opciones más comunes y permite una disponibilidad del 99,99%, más alta que la disposición del propio hardware. La Administración aclara que el cartel no está limitando la participación de los oferentes en ninguno de los aspectos señalados por el recurrente en este punto, por cuanto el único requisito que se solicita es que la central telefónica que debe aportar el oferente adjudicado se conecte tecnológicamente a la central telefónica de Correos de Costa Rica; esto por cuanto las llamadas entrarán a los números telefónicos de Correos; desde este punto de vista si la solución de central telefónica que ofrezcan los oferentes es por medios de virtualización o central en la versión cloud, sean propias o de renta o leasing no es motivo de exclusión siempre y cuando cumplan con el requerimiento de conectarse a la Central Telefónica de Correos. **Criterio de la División** La limitación que alega la objetante en este punto, no existe de acuerdo a la Administración, por cuanto sostiene que las modalidades de plataforma propuestas por la recurrente no se encuentran prohibidas en el pliego de condiciones. Sin embargo, el cartel no resulta claro en ese sentido, razón por la cual, estima esta División que el recurso debe declararse **parcialmente con lugar**, por cuanto el cartel debe indicar de forma expresa que dicha posibilidad sí resulta factible. Proceda la Administración a modificar el cartel en ese sentido. **4) Sobre el requisito de que la plataforma y cada uno de sus componentes sea de un mismo fabricante.** La objetante alega que sin ninguna razón técnica o de conveniencia, el

cartel limita a que la solución deba ser del mismo fabricante, e indica que al ser una solución por demanda corresponderá al contratista dotar de las funcionalidades más convenientes y cumpliendo los estándares solicitados. Manifiesta que aún más crítico es ese punto porque el cartel exige la integración de la solución de call center y de las facilidades de omnicanalidad a la central de Correos, sin siquiera dar las especificaciones técnicas de la misma, ni dar las condiciones por las cuales se integrarán ambas centrales, el método, los enlaces, su costo, las conexiones con todos los sistemas que hoy operan en Correos de Costa Rica. Señala que no existe ni una sola línea en el cartel que permita estimar con algún grado de certeza, el esfuerzo y requerimientos para la integración de los sistemas que operan hoy día, en que están desarrollados, cómo se accesan, protocolos de comunicación a usar, etc. Argumenta que la omnicanalidad es una facilidad que se construye según los requerimientos y plataformas que el cliente requiera; por ello, además resalta que cuando el cartel solicita que la plataforma esté en capacidad de integrar futuras plataformas, deja indefinidas las reglas de esa integración. Así, señala que para poder tomar las previsiones, el oferente debe disponer de información básica sobre la arquitectura que decida utilizar Correos de Costa Rica, así como los estándares técnicos necesarios para una adecuada interacción (plataformas vía web service, cloud, integración de aplicaciones. Java, Punto Net, etc.), siendo que considera que no se puede exigir la facilidad de integrar plataformas no existentes aún. La Administración señala que ha valorado la consideración y acepta la participación de empresas bajo la modalidad de consorcio, por lo que la solicitud de un único fabricante obedece a la complejidad de atención de manera que para subsanarlo; desde este punto de vista, dicha cláusula será modificada de la siguiente forma agregándose dos requerimientos adicionales que complementan la misma: *“La plataforma de omnicanalidad para prestar el servicio de Contact center y cada uno de sus módulos deberán ser preferiblemente de un mismo fabricante a fin de evitar en la ejecución contractual fallas técnicas en la integración de los sistemas, de considerar el oferente que la plataforma omnicanal a ofrecer para se compone o compondrá por módulos de diferentes fabricantes, el oferente deberá garantizar con la presentación de declaración jurada mediante compatibilidad y experiencias anteriores contacto de clientes, que la integración de los sistemas o módulos no presentará ninguna afectación, dificultad o compromiso de recursos, de utilizar diferentes fabricantes para los módulos con lo cual será permitido como solución”*. El oferente debe considerar que de resultar adjudicado, los incidentes y atenciones sean reportados por un solo canal y que por ese mismo medio sea atendido en tiempo y forma (SLA). Considera la

Administración que por la naturaleza sensible de la información requerida, de publicarse abiertamente se expone al riesgo de potenciales ataques a la plataforma actual, por lo que la información técnica que sea sensible se reserva la Administración de brindarse al contratista que resultó adjudicado durante la ejecución contractual ya para la etapa de integración e implementación. **Criterio de la División** Visto el allanamiento parcial expreso de la Administración en lo que se refiere a este aspecto **se acoge** el recurso en cuanto a tal extremo. Partiendo del supuesto de que la entidad licitante es quien mejor conoce sus necesidades y las características técnicas que requiere, no encuentra esta División reparo en dicho allanamiento. Sin embargo, debe advertirse que tal allanamiento corre bajo entera responsabilidad de la Administración, pues se entiende que con la modificación que se propone realizar al cartel, se verán satisfechas de mejor manera las necesidades de esa entidad. Ahora bien, en lo que respecta a la petición de la recurrente de contar con la información suficiente de la plataforma de Correos para poder ofertar de forma certera que podrá cumplir con el requerimiento de conectar ambas plataformas, no se estima de recibo la posición planteada por la Administración respecto a que se trata información sensible que no se puede proporcionar, por cuanto a efectos de que los oferentes puedan cotizar de forma adecuada, resulta razonable la pretensión de la objetante, de contar con la información mínima para poder definir qué se requiere para estar posibilidad de cumplir con el requisito de la integración de ambas plataforma. Así las cosas, debe la Administración llevar a cabo el examen técnico para determinar cuál sería la información mínima que resultaría indispensable conocer para poder ofertar de forma responsable, y que no resulte sensible de forma que no exponga a la Administración con información confidencial, pero se garantice que se podrá cotizar de forma razonable para evitar riesgos en la ejecución contractual. Con base en lo expuesto **se declara con lugar** el recurso de objeción en cuanto a este extremo. **5) Sobre el precio unitario por servicio.** La objetante alega que el cartel omite totalmente una claridad en la forma de ofertar el precio de cada servicio, señala que no existe una tabla donde el oferente disponga el precio firme y definitivo de cada unidad de servicio, de manera tal que no existe posibilidad alguna de ofertar por cuanto no están todas las líneas, sus unidades de medida, su peso específico o puntaje específico, ya que no se pueden sumar minutos, con mensajes de texto, con atención de correos, con atención a través de Bots, con correos enviados, etc. Argumenta que tan grave es esta gruesa omisión, que el cartel mismo dispone que Correos podrá ampliar o disminuir cualquier servicio o incluso nuevas plataformas, sin que existan unidades de medida para cuantificar su costo y

precio, y señala que es imposible establecer un ganador el cual será, según cartel, el que ofrezca el precio más económico. La Administración indica que como se denota el servicio del Contact Center o Centro de Contacto bajo una plataforma omnicanal es integral, por lo que abarca los demás requerimientos que se indican, personal capacitado, instalaciones, equipos de cómputo y de comunicación que permitan la atención por todos los medios de contacto que establezca Correos, entre los cuales se señala para efectos de la presente contratación en el mismo documento de Condiciones y especificaciones medios de contacto de: atención de llamadas Telefónicas, Chat, Correo electrónico, WhatsApp institucional y Página Web; al ser un proceso según demanda se solicita el precio unitario del servicio que como bien se anota es integral, y hace notar que como se indica “*el precio ofertado deberá ser expresado en forma unitaria por servicio; mismo que incluye todos los componentes objeto del servicio integral del Contact Center de acuerdo a los requerimientos asociados a las presentes condiciones cartelarias.*”, por lo que resalta que no se está pidiendo un precio de forma individual por cada componente de atención de llamadas telefónicas, de chat, de correo electrónico, Whatsapp institucional, página Web, de uso de la plataforma o del personal capacitado para la atención a clientes, del personal técnico para implementación entre otros, sino que todo es un solo servicio integral; ahora bien si se desea ver de ese modo, señala que el agente de atención a los clientes, que es la cantidad variable de personas que solicitará la Administración durante el periodo de ejecución contractual, lleva implícito los costos asociados de todo el servicio integral del servicio, es por ello que se solicita el costo unitario por servicio de contact center con una plataforma tecnológica integral de omnicanalidad que incluya personal capacitado para la atención de los clientes, instalaciones, equipos de cómputo y de comunicación que permitan la atención por todos los medios de contacto que establezca Correos y la integración con las plataformas tecnológicas. Indica que no considera omisión alguna por cuanto el recurrente no señala a qué omisión se refiere, sin embargo, aclara que un proceso según demanda permite solicitar en este caso para la presente contratación los servicios necesarios según sus necesidades dejando por sentado lo explicado sobre el punto de la cotización del precio unitario por el servicio del objeto contractual. **Criterio de la División** Se remite a lo resuelto en el punto 2) del recurso de Netcom, por lo que **se declara con lugar** el recurso en cuanto a este extremo. Proceda la Administración a efectuar las modificaciones señaladas. **6) Sobre el alcance de la petición** La objektante concluye señalando que con base en las objeciones expuestas anteriormente, solicita que se permita la participación de empresas que ofrezcan plataformas

con soluciones ya sea: rentadas, leasing, opción cloud, en donde se puedan aplicar soluciones multicanales y no solo omnicanales, con lo cual tendrían mayor participación de oferentes y no limitarían a una opción que ni técnicamente ni administrativamente se ha justificado. Señala además como petición que se disponga de una solución tecnológica y administrativa acorde a los requerimientos y estándares de calidad exigidos, y que sea el oferente quien proponga una integración sólida de la solución que permita que todas las plataformas y servicios exigidos operen de forma transparente para el usuario y se logre la consolidación de la información de cada usuario que sea atendido por cualquiera de las plataformas habilitadas y no se limite a que sea de un único fabricante. Agrega que solicita que se incorporen en el cartel los criterios de valoración por cada servicio, dado que, indica que sí se dispone de multas por ellos, pero no así los precios sobre los cuales se valorará la mejor oferta final. Además señala que los criterios de aplicación de multas, son erróneos al aplicar multas por la totalidad de la facturación aún y cuando el posible incumplimiento es por un servicio en particular, en otras palabras se castigará hasta el servicio brindado con los niveles solicitados, cuando lo procedente es castigar el servicio en el cual no se alcanzó la meta, de forma que indica que solicita que se modifique el punto 10 del cartel en aras de aplicar las multas por incumplimiento en los niveles de servicio de los indicadores de forma proporcional y no sobre el monto total de la facturación mensual. Por último, solicita que con relación a aquellos servicios a los cuales no se brindó información estadística, se establezcan indicadores de gestión y multas de forma tal que no exista incertidumbre a la hora de cotizar, que como sugerencia podría ser que se establezca por rangos de volúmenes, partiendo de que el volumen inicial es al día de hoy aún incierto. La Administración se refiere a cada una de las peticiones, y señala en primer término que se debe recordar que de acuerdo a lo indicado en la tercera objeción, no se está limitando la participación de los oferentes en ninguno de los aspectos señalados por el recurrente en ese punto. En cuanto a la solicitud que se le permita aplicar soluciones multicanales, recalca que en ninguna de las objeciones que expuso se refiere a la condición de omnicanalidad del objeto contractual y no presenta objeción alguna adicional sobre el objeto contractual bajo esa condición, por lo que señala que se reserva hacer alusión a dicha solicitud al no considerarla objetada. Por otra parte, menciona que no se entiende a qué se refiere la recurrente con solicitar que “*se disponga de una solución Tecnológica y Administrativa acorde a los requerimientos y estándares de calidad exigidos...*”, por cuanto estima que el cartel es claro en la descripción y justificación del objeto contractual cuál es la solución que busca a través del

proceso contractual, razón por la que señala que se reserva el derecho de referirse a tal indicación, al mismo tiempo señala que considera improcedente aceptar la solicitud del recurrente que: *“sea el oferente quien proponga una Integración sólida de la solución que permita que todas las Plataformas y Servicios exigidos operen de forma transparente para el Usuario y se logre la consolidación de la información de cada usuario que sea atendido por cualquiera de las Plataformas habilitadas...”* al considerarse improcedente de acuerdo a las condiciones cartelarias y espíritu del proceso contractual ya que no habría bases jurídicas para los procedimientos administrativos de contratación. Agrega que de acuerdo a lo indicado en la quinta objeción respecto a que el precio ofertado deberá ser expresado en forma unitaria por servicio; mismo que incluye todos los componentes objeto del servicio integral del Contact Center de acuerdo a los requerimientos asociados, por lo que no se está pidiendo un precio de forma individual por cada componente Telefónicas, Chat, Correo electrónico, WhatsApp institucional y Página Web, de uso de la plataforma o del personal capacitado para la atención a clientes, del personal técnico para implementación entre otros, sino que todo es un solo servicio integral”; desde este punto de vista alega que no es procedente lo solicitado por el recurrente que se incorporen *“...criterios de valoración por cada Servicio...”*. En otro orden hace ver nuevamente que el oferente indica en su apartado de solicitud que se modifique la cláusula 10 del documento cartelario anexo al cartel electrónico, sin embargo resalta que ninguna de las objeciones numeradas que expuso objeta la condición de la cláusula 10 y no presenta objeción alguna adicional sobre el objeto contractual bajo esa condición, por lo que nuevamente alega que se reserva el referirse a dicha solicitud al no considerarla objetada, sin embargo indica que de considerar el órgano contralor que procede objeción a la misma, remite a lo indicado por la Administración en la quinta objeción respecto al precio de oferta, por lo que en igual forma no procedería lo indicado por la recurrente sobre la cláusula 10 que no se objetó, porque no es lo que solicita el cartel sobre el precio de oferta para segregarlo como lo solicita para la imposición de multas. Menciona que es improcedente la solicitud del recurrente por cuanto pareciera que el recurrente está considerando el precio de cotización sobre los componentes de contacto tales como Telefónicas, Chat, Correo electrónico, WhatsApp institucional y Página Web al indicar que no se brindó estadísticas de algunos servicios; a lo cual se recuerda que los cuadros estadísticos de referencia, que se presentaron sobre el cartel, fueron sobre los componentes de contacto con clientes que se dispone, razón por la cual tal como se solicita el objeto contractual de plataforma omnicanal todos los componentes de contacto al cliente quedan integrados en

una misma plataforma, no de forma individual como lo es las plataformas multicanales, sumado a lo antes citado que el servicio es como un todo de forma integral no de forma individual por cada componente de contacto. **Criterio de la División** En este punto la objetante no plantea una petición en forma concreta con su respectiva fundamentación, sino que resume las peticiones formuladas en cada uno de los puntos recurridos, y agrega unas nuevas solicitudes que carecen de motivación, por lo que considerando que en este caso no se indican cláusulas expresas que impliquen una restricción a su libre participación o bien que genere una infracción al ordenamiento jurídico, lo que procede es **rechazar de plano** el recurso por falta de fundamentación.-----

### POR TANTO

De conformidad con lo expuesto y con fundamento en los artículos 81 y siguientes de la Ley de Contratación Administrativa, 178 y 180 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se resuelve: **1) DECLARAR PARCIALMENTE CON LUGAR** los recursos interpuestos por **IP NETWORK, S.A, NETWORK COMMUNICATIONS, S.A., GRUPO PRIDES DE COSTA RICA AC S.A** y **BCC SERVICES, S.A.**, en contra del cartel de la **Contratación Especial No. 2020CG-000002-0000300001**, promovida por **CORREOS DE COSTA RICA, S.A.** para la contratación de "Servicio de Contact Center con Plataforma Tecnológica integral Omnicanal. Según Demanda. **2) PREVENIR** a la Administración para que proceda a realizar las modificaciones indicadas al cartel, dentro del término y condiciones previstas en el artículo 180 del citado Reglamento, así como lo ordenado mediante las consideraciones de oficio. **3) Se da por agotada la vía administrativa.**-----

**NOTIFÍQUESE.** -----

Elard Gonzalo Ortega Pérez  
**Gerente Asociado**

Adriana Pacheco Vargas  
**Fiscalizadora**

APV/chc  
NI: 27049, 27062, 27073, 27088, 27093, 28366  
**NN: 14894 (DCA-3591)**  
G: 2020003301-1  
Exp: **CGR-ROC-2020005889**

