

Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Encargado	ANDREA SERRANO RODRIGUEZ		
Fecha/hora gestión	28/11/2024 09:23	Fecha/hora resolución	28/11/2024 14:12
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072024000002044
* Tipo de resolución	Fondo		
Número de procedimiento	2024LY-000005-0011400001	Nombre Institución	INSTITUTO COSTARRICENSE DEL DEPORTE Y LA RECREACION
Descripción del procedimiento	Servicios de licenciamiento, capacitación y soporte en productos y servicios Microsoft según demanda para el ICODE R		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002024000001929	07/11/2024 14:26	HUBERT RODOLFO HERNANDEZ GONZALEZ	APPLICA SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano	Falta de fundamentación

3. *Validaciones de control

- Tipo de procedimiento
- En tiempo
- Prórroga de apertura de ofertas
- Legitimación
- Quién firma el recurso
- Firma digital
- Pliego de Condiciones Objetado
- Temas previstos

4. *Resultando

- I. Que el siete de noviembre de dos mil veinticuatro, la empresa **APPLICA SOCIEDAD ANÓNIMA**, presentó ante la Contraloría General de la República, mediante el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), recurso de objeción No. 8002024000001929 en contra del pliego de condiciones de la licitación mayor **2024LY-000005-0011400001**, promovida por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN** para la compra de Servicios de licenciamiento, capacitación y soporte en productos y servicios Microsoft según demanda para el ICODE R.
- II. Que mediante auto No. 8052024000002154 del ocho de noviembre de dos mil veinticuatro esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante.
- 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.

5. *Considerando

5.1 - Recurso 8002024000001929 - APPLICA SOCIEDAD ANONIMA

Principios de contratación - Argumento de las partes

Ver recurso 8002024000001929 - APPLICA SOCIEDAD ANONIMA

Principios de contratación - Argumentación de la CGR

Rechazado de plano

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES: a) Sobre la observancia de la regla fiscal: De conformidad con el artículo 11, Capítulo IV, Título IV de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas No. 9635 del 3 de diciembre de 2018 y el Decreto Ejecutivo No. 41641-H, Reglamento al Título IV de la Ley No. 9635, Responsabilidad Fiscal de la República, se recuerda a la Administración licitante, su deber de verificar desde la fase de presupuestación de la contratación, el cumplimiento al límite de regla fiscal previsto para el ejercicio económico del año 2024, así como el marco de presupuestación plurianual dispuesto en el artículo 176 de la Constitución Política. Para estos efectos, la Administración deberá adoptar las medidas de control interno necesarias para verificar que el monto asignado a la contratación que se licita cumple con dichas disposiciones, debiendo advertirse que su inobservancia podría generar responsabilidad administrativa del funcionario, conforme lo regulado en el artículo 26 de la citada Ley.

II. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO PRESENTADO LA EMPRESA APPLICA SOCIEDAD ANÓNIMA 1) Sobre la cantidad de líneas que componen el objeto contractual y la obligación de cotizar la totalidad de las líneas. Sobre este extremo, la cláusula 1.2 "Detalle del requerimiento", del pliego de condiciones establece que se debe adjudicar un único contrato que incluya tres líneas: licencias de software, capacitación y consultoría, todas relacionadas con productos de Microsoft. Para participar, es necesario ofrecer todas las líneas.

Criterio de la División: en relación con los temas discutidos, debe indicarse que del pliego de condiciones y de la respuesta de la Administración se desprende que se busca contratar el objeto en forma integral. No obstante, estima este órgano contralor que el recurso adolece de un problema de fundamentación, en la medida que la empresa objetante no ha logrado demostrar de frente a la regulación, actividades referenciadas del pliego, no solo del objeto sino en el detalle de cada una de las líneas, que efectivamente sea innecesario la vinculación de las líneas que se requiere cotizar en el servicio, ni que no exista una dependencia entre ellas desde las necesidades de la Administración. Adicionalmente, no explica cómo separar la capacitación podría solventar por ejemplo los temas que pretende tener atendidos de forma integral el ICODER, desde el punto de vista del soporte (cláusula 2.3.Línea 3: Soporte y consultoría para servicios y productos Microsoft 365), por ejemplo.

De esa forma, la objetante no realiza el ejercicio desde el contenido de las cláusulas para explicar por qué las líneas deben separarse, y porque efectivamente el servicio es susceptible de ser dividido en líneas independientes entre sí. Nótese que el pliego de condiciones en la justificación de la contratación, es claro al indicar que:

"Se busca contar con un modelo que permita contar con los servicios de suscripción que necesite la Institución de forma oportuna, basado en un catálogo de productos y servicios que se debe mantener actualizado durante toda la vigencia del contrato para poder agregar nuevos esquemas de licenciamiento, nuevos productos o variantes dentro de los mismos.

Es requerido poder aumentar, disminuir o variar los esquemas de suscripción o licenciamiento según las necesidades reales, permitiendo aprovisionar servicios a usuarios de nuevos ingresos sean temporales o permanentes de forma tal que se cuente en todo momento con las herramientas necesarias para realizar las diferentes labores y asegurar la operación de los procesos que dependen de dichas herramientas.

De igual forma, se necesita contar con un esquema que permita de forma flexible contar capacitación, soporte y consultoría continua en los diferentes productos y servicios de forma tal que el personal tanto de la Unidad de Tecnologías de Información como el resto de los usuarios internos o externos cuenten con los insumos necesarios para sacar el mayor provecho a los recursos".

Adicionalmente, considera este órgano contralor que el pliego señala el mismo apartado de justificación indicando que: *"Con el fin de hacer más eficiente la gestión pública, mejorar los servicios al ciudadano y brindar soluciones tecnológicas de vanguardia, se requiere contar con un servicio de aprovisionamiento de licencias o suscripciones de acuerdo con las necesidades actuales, además de contar con el soporte tecnológico especializado para potenciar las plataformas y las habilidades de los usuarios".*

Así entonces, por ejemplo, de la lectura de los términos de la Línea 3: Soporte y consultoría para servicios y productos Microsoft 365, se logra observar la necesidad de la Administración, de contar con un solo contratista para el servicio integral que pretende contratar, cuando se indica en el requerimiento:

"El contratista debe proporcionar un servicio de soporte técnico durante todo el plazo de ejecución de la contratación. Las condiciones se definirán en común acuerdo entre las partes de acuerdo con la firma de un Contrato de Niveles de Servicio definido al inicio de la contratación.

Contrato de Niveles de Servicio

Se establecerá entre las partes un acuerdo de niveles de servicio (SLA) que indique las condiciones del servicio durante toda la vigencia de la contratación.

Para efectos del servicio, el acuerdo se diseñará definiendo como mínimo los siguientes puntos:

Medio de atención del servicio: *Se debe establecer un medio para la atención de tipo mesa de servicio que proporcione los mecanismos de documentación y atención y control de los casos respectivos.*

Horarios de soporte: *Se debe definir un horario de soporte en común acuerdo entre ICODER y el proveedor del servicio procurando cubrir los horarios hábiles de trabajo y fechas importantes durante el año.*

Tiempos de atención de incidentes: *El tiempo de atención de un incidente se establece como el tiempo transcurrido entre la apertura de un caso de soporte y la respuesta del proveedor del servicio con la asignación respectiva del caso.*

Tiempos de solución de incidentes: *El tiempo de solución de un incidente se establece como el tiempo transcurrido desde que se da la atención del caso y se da solución al incidente. Este tiempo se establecerá además de acuerdo con la priorización de los casos establecida entre el ICODER y el proveedor del servicio. En este caso los incidentes con prioridad crítica, incidentes con prioridad alta, incidentes con prioridad media, incidentes con prioridad baja e incidentes con prioridad muy baja o programados van a tener tiempos de solución distintos.*

Tiempos de atención de solicitudes o peticiones de cambios: *El tiempo de atención de cambios se establece como el tiempo transcurrido entre la apertura de un caso como solicitud de un cambio necesario en la funcionalidad de acuerdo con los requerimientos establecidos en este pliego de condiciones y la respuesta del proveedor con la asignación respectiva del caso. Se aclara que los cambios adicionales a los requerimientos de este pliego de condiciones se trabajarán tal y como se indicó en la sección anterior bajo un adicional al contrato.",* entre otros.

Es en ese sentido, del argumento expuesto por la objetante no se logra extraer la debida fundamentación para entender que las líneas que componen el objeto contractual, si son divisibles entre y por tanto el servicio se pueda cotizar de manera separada, debió la objetante realizar el desarrollo de cómo se podría atender el servicio de forma separada, sin perjuicio de las necesidades oportunas de la Administración, y demostrar cómo se podría atender el servicio de la forma en la que lo pretende. Por el contrario, de la lectura integral del pliego y de lo señalado por la Administración, se desprende que efectivamente el servicio no podría atender únicamente con el licenciamiento o la capacitación, porque se requiere también desarrollos y horas de consultoría en el contexto de la prestación del servicio. Por lo expuesto se **rechaza de plano** el recurso.

6. Aprobaciones

Encargado	ANDREA SERRANO RODRIGUEZ	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	28/11/2024 09:32	Vigencia certificado	12/12/2022 11:13 - 11/12/2026 11:13
DN Certificado	CN=ANDREA SERRANO RODRIGUEZ (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ANDREA, SURNAME=SERRANO RODRIGUEZ, SERIALNUMBER=CPF-01-0891-0478		

CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		
-------------------	---	--	--

Encargado	ELARD GONZALO ORTEGA PEREZ	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	28/11/2024 14:12	Vigencia certificado	21/05/2024 15:18 - 20/05/2028 15:18
DN Certificado	CN=ELARD GONZALO ORTEGA PEREZ (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ELARD GONZALO, SURNAME=ORTEGA PEREZ, SERIALNUMBER=CPF-01-0931-0970		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

7. Notificación resolución

Fecha/hora máxima adición aclaración	04/12/2024 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01927-2024	Fecha notificación	29/11/2024 08:27