

Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Encargado	LUIS ALONSO CORRALES ASTUA		
Fecha/hora gestión	04/02/2025 08:37	Fecha/hora resolución	04/02/2025 16:45
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000000202
* Tipo de resolución	Fondo		
Número de procedimiento	2024LY-000058-0021400001	Nombre Institución	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
Descripción del procedimiento	21400001 Servicio administrado para la migración del Sistema Comercial Integrado (OPEN SCI) y operación de la plataforma tecnológica		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000000074	15/01/2025 21:06	ANA VALERIA ESQUIVEL VARGAS	GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica

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 quince de enero de dos mil veinticinco, la empresa GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA presentó ante la Contraloría General de la República, mediante el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), recurso de objeción No. 8002025000000074 en contra del pliego de condiciones de la licitación mayor 2024LY-000058-0021400001 promovida por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados cuyo objeto contractual es la adquisición del servicio administrado para la migración del Sistema Comercial Integrado (OPEN SCI) y operación de la plataforma tecnológica.

II.- Que mediante auto No. 8052025000000102 del dieciséis de enero de dos mil veinticinco esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante. Dicha audiencia fue atendida en tiempo y forma por parte de la Administración, lo cual se encuentra incorporado al expediente de la objeción en el sistema digital unificado.

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 8002025000000074 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA

Multas y Cláusula penal - Argumento de las partes

Ver argumentos de las partes del **Recurso 8002025000000074 - GBM DE COSTA RICA S.A.**, en el expediente de objeción en SICOP.

Multas y Cláusula penal - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986)

I.- CONSIDERACIÓN DE OFICIO. 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 N°41641-H, Reglamento al Título IV de la Ley N°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 2025, 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 DEBER DE FUNDAMENTACIÓN. El deber de fundamentación en la contratación pública exige el respaldo técnico o demostrativo de las argumentaciones presentadas en los recursos de objeción. Para abordar este tema de manera adecuada, es esencial considerar la Ley General de Contratación Pública (LGCP en lo sucesivo) y su Reglamento (RLGCP para futuras referencias), ya que establecen pautas esenciales en este procedimiento.

Tanto la LGCP como su Reglamento definen claramente el deber de fundamentación que debe estar presente en los recursos de objeción dirigidos contra el pliego de condiciones (como en el caso que nos ocupa), así como en los recursos de revocatoria y apelación del acto final del procedimiento. Los artículos 88 y 95 de la LGCP, en concordancia con los numerales 246 y 254 del RLGCP, enfatizan la necesidad de que cualquier recurso presentado se encuentre debidamente fundamentado. Este deber de fundamentación implica que los recursos deben ir acompañados de pruebas sólidas y estudios técnicos que puedan desvirtuar los criterios de la Administración o respaldar las afirmaciones de quienes los presentan.

Además, como parte esencial de este procedimiento, quienes interponen los recursos deben identificar claramente las normas que consideran que han sido infringidas y los principios de contratación pública que han sido vulnerados o inobservados. Es importante destacar que los recursos que no cumplan con estos requisitos mínimos de fundamentación estarán sujetos al rechazo de sus argumentos, conforme a lo establecido en los artículos 87 de la LGCP y 245, inciso c) de su Reglamento. Esto se debe a que los actos de la Administración, entre ellos la emisión del pliego de condiciones, goza de una presunción de validez, y para poder desvirtuar esta presunción, quien objeta debe presentar pruebas sólidas y técnicamente respaldadas que sustenten sus afirmaciones. Simples consideraciones de forma o fondo sin el respaldo técnico adecuado no son admitidas dentro del marco del régimen recursivo.

En resumen, el deber de fundamentación en la contratación pública es un elemento esencial para garantizar la transparencia y la justicia en los procedimientos de objeción contra el pliego de condiciones. Cumplir con este deber implica presentar argumentos respaldados por pruebas sólidas y estudios técnicos, así como identificar claramente las normas y principios infringidos, siguiendo para ello los lineamientos establecidos en la LGCP y su Reglamento, para que los recursos puedan ser considerados de manera efectiva en la resolución de sus alcances.

III.- SOBRE LOS ELEMENTOS ESENCIALES DE LA PRUEBA. Aparejado al deber de fundamentación se encuentra el de las características esenciales con las que debe contar la prueba que se aporte para sustentar la argumentación de quién alega un determinado tema o aspecto asociado a la teoría del caso que plantea. Este proceso es fundamental en el ámbito jurídico, ya que la calidad de la prueba puede determinar el rumbo de cómo se resolverá cada caso específico. Por lo tanto, es crucial que la prueba presentada cumpla con ciertos requisitos que la hagan válida y efectiva en el contexto legal. Estos tres elementos son los que conforman la idoneidad de la prueba y son: la legalidad o licitud, la utilidad, y la pertinencia.

La **legalidad** o licitud se refiere a que la prueba debe ser obtenida y presentada de acuerdo con las normas y leyes vigentes, asegurando que no se vulneren derechos fundamentales de las partes involucradas. Esto implica que cualquier prueba que se presente debe haber sido recolectada de manera que respete el marco legal establecido, evitando así cualquier tipo de nulidad que pueda surgir por irregularidades en su obtención.

La **utilidad** se refiere a la capacidad de la prueba para contribuir de manera efectiva a la resolución del caso. Esto significa que la prueba debe tener un impacto significativo en la comprensión de los hechos y en la decisión final del resolutor. No basta con que la prueba sea legal; también debe ser capaz de aportar información relevante que ayude a esclarecer los puntos en disputa. Por lo tanto, se debe evaluar si la prueba realmente añade valor al caso o si, por el contrario, resulta irrelevante.

Por último, la **pertinencia** implica que la prueba debe estar relacionada directamente con el tema de fondo y los hechos que se están alegando en el caso. Esto significa que la prueba debe tener un vínculo (nexo de causalidad) claro con los argumentos presentados por las partes y debe ser capaz de demostrar o refutar los puntos que se están discutiendo. La falta de pertinencia puede llevar a que la prueba sea desestimada, ya que no contribuiría a la resolución del conflicto legal y/o técnico que se está abordando.

Tal como se apuntó al inicio del presente considerando, el deber de fundamentación en contratación pública exige que "(...) *Los recursos se presentarán debidamente fundamentados y con la prueba idónea (...)*" y sobre la prueba idónea establece -en lo conducente- el artículo 246 del RLGCP que "(...) *Cuando el recurrente discrepe de los estudios que sirven de motivo a la decisión administrativa, deberá rebatir esos estudios en forma razonada, aportando criterios emitidos por profesionales calificados en la materia que los desvirtúen. / Los criterios aportados deberán constituir prueba idónea y pertinente para efectos de acreditar las afirmaciones de quien impugna o desvirtuar los análisis de la Administración. La presentación de una prueba suscrita por un profesional competente, será valorada conforme a las reglas de la ciencia y técnica pertinentes por parte de quien resuelva. (...)*".

Respecto del tema de la prueba y su vinculación al deber de fundamentación, puede consultarse lo establecido en las resoluciones siguientes: R-DCA-SICOP-00171-2022 del 15 de junio de 2022; R-DCA-01365-2021 15 de diciembre de 2021; R-DCA-1270-2019 del 09 de diciembre de 2019; R-DCA-1149-2019 del 12 de noviembre de 2019; R-DCA-0557-2019 del 14 de junio de 2019; R-DCA-0508-2019 del 29 de mayo de 2019; R-DCA-0663-2018 del 22 de enero de 2018; R-DCA-0008-2018 del 10 de enero del 2018; R-DCA-668-2012 del 14 de diciembre de 2012; y R-DCA-577-2008 del 29 de octubre de 2008.

IV.- SOBRE EL RECURSO INTERPUESTO POR LA EMPRESA GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA. Los argumentos de objeción de la empresa recurrente, así como los argumentos de respuesta de la Administración, se encuentran en el expediente electrónico de la licitación mayor No. 2024LY-000058-0021400001, que se encuentra alojado en el sistema digital unificado.

Asimismo, en lo sucesivo toda referencia al pliego de condiciones se entenderá debe accederse de la siguiente manera: en SICOP, en [2. Información de Cartel], Número de procedimiento "2024LY-000058-0021400001" Número de SICOP 20241103723 Secuencia 01 de fecha 20/12/2024; que lleva a la ventana "Ingreso del pliego de condiciones", ante lo cual, en adelante se referenciará como: "**ver pliego de condiciones en SICOP**".

En relación al documento complementario al pliego de condiciones donde se encuentran los puntos objetados, se debe consultar el anterior direccionamiento, en [F. Documento del cartel], No. 3 Nombre del documento "*ADM-91-02-F1 Condiciones particulares v5-vigente-.pdf (0.4 MB)*" y, No. 5 "*Condiciones Específicas Serv Adm migración SEGUN DEMANDA.pdf (1 MB)*".

1) Sobre el tema de multas y cláusula penal (punto 23 del pliego de condiciones). En el pliego de condiciones, se indica al respecto lo siguiente: En los formularios del sistema digital unificado se indica: "**Ingreso del pliego de condiciones (...) [7. Condiciones de contrato] (...)** **Multa** / La multa se aplicará si el contratista incumple con alguno de los aspectos detallados a continuación en cuyo caso, será sancionado con 5% por cada incumplimiento, hasta un máximo de un 25% del monto de factura al cobro.. (SIC) / Generará la aplicación de multa los siguientes incumplimientos: / a. Si incumple con los entregables del mantenimiento evolutivo, según cronograma de actividades y plazos acordados, documentados en común con el acuerdo contratista. / b. Si incumple la tasa de disponibilidad del servicio de infraestructura, así como también el servicio y funcionamiento de la aplicación OPEN SCI el cual debe cumplir con la disponibilidad de un 99.5 % mensual (SLA, por sus siglas en inglés, Service Level Agreement). / c. Si se determina que no se cuenta o que venció el contrato de soporte técnico reactivo y proactivo directo con el fabricante de los servidores, unidad de almacenamiento, la solución de respaldo, equipamiento de conectividad LAN, SAN y demás componentes que conforman la solución, tanto en la fase I, como también durante la fase II. / d. Si se determina que los equipos de la solución no son nuevos o que no cuentan con la garantía del fabricante en hardware y software. / e. Si no cumple con las políticas de licenciamiento de cada fabricante e incluir todas las licencias y soporte/actualización de versiones. / f. Si se determina que no cuenta con el soporte directo del fabricante para todo el hardware y software de toda la solución para la fase I y la fase II del contrato. / g. Si se determina que no cuenta con oficina permanente. / h. En caso que la mesa de ayuda no haga uso de la Herramienta para el registro, seguimiento y medición de los mantenimientos o que no utilice los métodos y la organización adecuada para la correcta comunicación y ejecución del contrato. / i. Si se determina que no cuenta con alguno de los criterios sustentables solicitados en el pliego. / **Cláusula penal** / La cláusula penal se aplicará si el contratista incumple con los plazos establecidos en el pliego y/o en el cronograma que se actualizará de acuerdo con la fecha que se establezca en la orden de inicio. Cada incumplimiento será sancionado con 5% de la línea donde incumplió por cada día de atraso, hasta un máximo de un 25% del monto de factura al cobro. / Generará la aplicación de cláusula penal los siguientes incumplimientos: / a. Si incumple el plazo de entrega de la fase I Migración del Sistema Comercial Integrado (OPEN SCI) a una nueva plataforma tecnológica.. (SIC) / b. Incumplimiento en los tiempos de los procesos batch, una vez realizada la prueba adicional para la aceptación final de la solución. (Apartado Pruebas para aceptación final de la solución, del pliego). / c. Si incumple con el plazo de entrega establecido para los entregables del mantenimiento evolutivo. / d. Por incumplimiento en los tiempos de resolución en el soporte funcional, según cronograma de actividades y plazos acordados, documentados en común acuerdo con el contratista." (el texto en destacado proviene del original).

Por otro lado, el documento complementario adjunto indica: "(...) **23 Procedimiento para el Cobro de Multas y Clausula Penal:** / Para el cobro de la multa y cláusula penal se realizará el procedimiento establecido en el artículo 47 de la LGCP y 117 de su Reglamento que estará a cargo del Administrador del Contrato. (...)" (el texto en resaltado y subrayado proviene del original; **ver pliego de condiciones en SICOP**, el documento "ADM-91-02-F1 Condiciones particulares v5-vigente-.pdf" página 7).

La empresa recurrente señala que las multas y cláusulas penales en el pliego de condiciones carecen de especificidad, proporcionalidad y fundamentación, señalando que no se define con claridad la base de cálculo de las multas, las cuales se aplican sobre el monto total de la factura en lugar del servicio afectado, generando inseguridad jurídica.

Asimismo, critica la ausencia de una justificación técnica para los porcentajes establecidos y advierte sobre una posible doble sanción por un mismo incumplimiento. También cuestiona la falta de claridad en las sanciones, lo que impide a los oferentes evaluar adecuadamente los riesgos del contrato. En consecuencia, solicita que las multas se calculen sobre el monto directamente incumplido y que se establezca un tope del 2% por incumplimiento.

La Administración acogió parcialmente el recurso de objeción interpuesto por GBM de Costa Rica S.A. en relación con las cláusulas de multas y la cláusula penal del pliego de condiciones. En consecuencia, modificó la aplicación de las sanciones, estableciendo que la multa se aplicará por cada incumplimiento hasta un máximo del 25% del monto de la factura, según el ítem de cobro.

Además, detalló los incumplimientos que generarán la imposición de multas, incluyendo la disponibilidad del servicio, la vigencia de contratos de soporte técnico, el cumplimiento de niveles de servicio (SLA) y la entrega oportuna de requerimientos de mantenimiento. Respecto a la cláusula penal, se mantuvo su aplicación por incumplimiento de plazos, y con una sanción del 0.008% por día de atraso hasta un máximo del 25% del monto de la factura al cobro. Finalmente, se señaló que se procederá con la enmienda correspondiente al pliego de condiciones.

Criterio de División: En el presente caso, se evidencia un allanamiento parcial de la Administración, que en la contestación a la audiencia especial conferida hace una especie de ejercicio de razonamiento o sustanciación de las multas, y manifestando que todo será incorporado al pliego de condiciones.

Antes de establecer multas y cláusulas penales en un contrato público, la Administración debe realizar un análisis técnico, económico y jurídico que garantice la proporcionalidad y razonabilidad de dichas sanciones, conforme lo establecen los **artículos 46 y 47 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP) y los artículos 116 y 117 de su Reglamento (RLGCP)**. Este ejercicio debe partir de un estudio detallado del contrato, considerando su monto, plazo de ejecución, riesgos asociados y posibles incumplimientos que puedan afectar la continuidad del servicio o la satisfacción del interés público.

El **artículo 46 de la LGCP** permite la inclusión de multas y cláusulas penales en los contratos administrativos para sancionar incumplimientos en la ejecución. Su aplicación no puede superar el **25% del precio del contrato** y puede incluir retenciones de entre **1% y 5% del total facturado** como garantía de eventuales sanciones económicas. El **artículo 47 de la LGCP** establece que su aplicación debe hacerse mediante un acto administrativo motivado, sustentado en prueba, y que el contratista puede impugnar dicha decisión mediante los recursos de revocatoria y apelación.

Para garantizar la proporcionalidad de estas sanciones, el **artículo 116 del RLGCP** exige que la Administración valore aspectos como el monto del contrato, el plazo de ejecución, el impacto del incumplimiento en la prestación del servicio y la posibilidad de incumplimientos parciales. Además, se debe justificar la inclusión de sanciones con base en un análisis de costo-beneficio y en la satisfacción del interés público. Asimismo, el **artículo 117 del RLGCP** detalla que, una vez verificado el incumplimiento, la Administración debe emitir un acto motivado para la ejecución de las sanciones, sin necesidad de demostrar la existencia de un daño o perjuicio. El cobro puede realizarse mediante retenciones, saldos pendientes o, en última instancia, la ejecución de la garantía de cumplimiento.

En cuanto a la fundamentación de las multas y cláusulas penales, pueden considerarse, entre otras, las resoluciones R-DCA-SICOP-00293-2023, R-DCP-SICOP-01560-2024 y R-DCP-SICOP-01664-2024.

En suma, la definición de estas sanciones no debe ser arbitraria, sino el resultado de un ejercicio fundamentado que asegure su coherencia con el **principio de valor por el dinero** y la efectiva protección del interés público.

En razón del allanamiento parcial de la Administración y con respaldo en lo dispuesto en el artículo 89 de la LGCP y el 249 del RLGCP, se procede a declarar **parcialmente con lugar** este aspecto del recurso presentado. Se advierte a la Administración que debe incorporar las modificaciones en materia de multas y cláusulas penales con fundamento técnico, sopesando la conveniencia de la modificación en el pliego de condiciones, cuya gestión es de su exclusiva responsabilidad.

Asimismo, se le instruye a elaborar el análisis y el documento técnico resultante conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable, asegurando la coherencia de la información sobre multas y cláusulas penales en los formularios de SICOP mencionados al inicio, así como en los documentos complementarios anexos al pliego de condiciones. Toda la documentación deberá ser debidamente registrada e incorporada al expediente administrativo de esta contratación en SICOP.

Finalmente, la Administración deberá realizar las adecuaciones necesarias en el pliego de condiciones y gestionar su debida publicidad, conforme a los términos establecidos para este tipo de contrataciones.

Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA**Condiciones invariables (admisibilidad) - Argumento de las partes**

Ver argumentos de las partes del **Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA S.A.**, en el expediente de objeción en SICOP.

Condiciones invariables (admisibilidad) - Argumentación de la CGR

Rechazado de plano falta de competencia

2) Sobre los requisitos de capacitación HPE del personal requerido. (punto 11.2.3 del pliego de condiciones). En el pliego de condiciones, se indica al respecto lo siguiente: "(...) 11.2 **Personal técnico para fase I y fase II. / 11.2.1 Personal requerido para la fase I. (...)** 11.2.3 **Grado mínimo de Bachiller Universitario en Ingeniería de Sistemas o Electrónica o Tecnologías de Información o Computación. Para comprobar este requisito, debe aportar el título correspondiente. Además, también debe cumplir con los siguientes requisitos: / i. Capacitación certificada del fabricante en sistema operativo HP-UX. Presentar certificación o enlace en internet (link) donde se pueda verificar que cuenta con dicha capacitación. / ii. Capacitación certificada del fabricante en sistema de almacenamiento HPE Primera. Presentar certificación o enlace en internet (link) donde se pueda verificar que cuenta con dicha capacitación. (...)**" (el texto resaltado proviene del original; **ver pliego de condiciones en SICOP**, el documento "Condiciones Específicas Serv Adm migración SEGUN DEMANDA.pdf" página 53).

La empresa objetante impugna los requisitos de personal establecidos en la licitación, argumentando que la exigencia de certificaciones específicas de Hewlett Packard Enterprise (HPE) para el personal técnico restringe injustificadamente la competencia y carece de sustento técnico.

Según GBM, dicha exigencia excluye a empresas con capacidad técnica suficiente pero sin certificaciones HPE, vulnerando así el principio de libre competencia. Sostiene, además, que la evaluación del personal debería centrarse en su experiencia en tecnologías relevantes para la nueva plataforma, en lugar de exigir certificaciones sobre una tecnología que será reemplazada.

En consecuencia, alega que estos requisitos constituyen una barrera de entrada injustificada, limitando la competencia y desviándose de los objetivos de la licitación.

Para fundamentar su objeción, GBM se apoya en el estudio de mercado y en la contratación vigente con la actual empresa contratista, señalando que el estudio no analizó la disponibilidad de personal con certificaciones HPE y que la actual contratista, sigue siendo responsable de su operación. Adicionalmente, aporta cómo prueba documental, imágenes de referencia que, a su juicio, refuerzan sus argumentos sobre la falta de justificación técnica y la restricción indebida a la competencia.

La Administración desestima la objeción relativa a la exigencia de certificaciones HPE, fundamentando su decisión en que el propósito del contrato es garantizar la migración y operación continua del sistema OPEN SCI, actualmente alojado en infraestructura HPE, sin que ello suponga una preferencia tecnológica.

Argumenta que la experiencia en tecnología HPE no limita la competencia, sino que busca reducir riesgos y asegurar la continuidad operativa. Asimismo, destaca que el pliego de condiciones no establece el uso exclusivo de infraestructura HPE, permitiendo a los oferentes proponer soluciones alternativas, siempre que estas garanticen la funcionalidad del sistema.

Se rechaza además por parte de la Administración la afirmación de que dicho requisito contraviene los objetivos del estudio de mercado, señalando que GBM participó activamente en dicho proceso y recordando que la normativa vigente contempla la posibilidad de subcontratar servicios para suplir eventuales carencias en certificaciones.

Criterio de División: En el presente caso, se evidencia una falta de fundamentación por parte de la empresa objetante. Para sustentar su argumento, la recurrente se limitó a incluir imágenes que, según su propio criterio, sustentan sus argumentos. Sin embargo, no realizó un análisis técnico y objetivo que demuestre por qué la especificación técnica contenida en el pliego de condiciones sería incorrecta o de qué forma le limita en su caso la libre participación en el concurso público de ofertas que nos ocupa, o ulteriormente respecto del cómo se vulnera al menos uno de los principios de la contratación pública.

Como se indicó en el considerando primero de esta resolución, impugnar un pliego de condiciones, especialmente cuando el fondo del asunto tiene un carácter técnico, requiere el respaldo de una prueba idónea. En este caso, habría sido esperable la presentación de un criterio técnico emitido por un experto, conforme lo establece la normativa aplicable. Sin embargo, dicha prueba no fue aportada. Sobre el deber de fundamentación y las características que debe reunir la prueba, se remite a los considerandos segundo y tercero respectivamente.

En el presente caso la empresa objetante aporta como prueba el documento denominado "*Prueba 1 - Imágenes de referencia AyA.pdf*" para respaldar los argumentos contra el tema del personal capacitado en HPE en las especificaciones técnicas del pliego. Si bien las imágenes contenidas en dicho archivo podrían -al menos en apariencia- mostrar que los requisitos son desproporcionados o injustificados a la luz de las condiciones del mercado, no puede pasar desapercibido el hecho de que, sin más información sobre el contenido de las imágenes, los datos contenidos y su relevancia específica para la objeción, no es posible evaluar completamente si el documento aportado como prueba cumple con el requisito de fundamentación, ante lo cual se reitera respetuosamente, puede acudir a mayor abundamiento, a lo indicado en los considerandos segundo y tercero de esta resolución.

En el presente caso, el recurso de objeción presentado por GBM de Costa Rica S.A. carece de una fundamentación suficiente, particularmente en lo que respecta a la calidad y pertinencia de la prueba aportada. La objeción se basa principalmente en **capturas de pantalla del sistema SICOP y referencias genéricas a normativa y resoluciones previas**, sin que ello constituya una argumentación técnica robusta que desvirtúe la presunción de legalidad del pliego de condiciones impugnado.

Las capturas de pantalla del SICOP, utilizadas para alegar la existencia de otros proveedores o condiciones de mercado, **no representan un estudio de mercado formal** ni permiten un análisis detallado de la disponibilidad de bienes y servicios en condiciones equivalentes a las establecidas en el pliego de condiciones. Asimismo, la información contenida en el SICOP no ofrece datos concluyentes sobre la compatibilidad técnica, costos comparativos ni viabilidad de otras soluciones. En consecuencia, su uso como único respaldo probatorio **no cumple con los estándares exigidos para desvirtuar el criterio de la Administración.**

Por otro lado, las referencias normativas y resoluciones citadas no van acompañadas de un análisis jurídico que las vincule directamente con el caso concreto. Para que estas referencias tuvieran valor, el recurrente debió explicar de manera detallada cómo y por qué las exigencias del pliego de condiciones vulneran principios o disposiciones específicas de la LGCP y su Reglamento. Sin una correlación clara entre los argumentos esgrimidos y la normativa aplicable, la objeción pierde sustento y resulta insuficiente para generar un pronunciamiento favorable.

Para que la objeción estuviese debidamente fundamentada, GBM debió aportar **pruebas técnicas y jurídicas idóneas.**

Dado que GBM no cumplió con estos estándares de fundamentación, **la prueba presentada no resulta idónea ni suficiente** en los términos de lo dispuesto en los artículos 88 y 95 de la LGCP, en concordancia con los numerales 246 y 254 del RLGCP.

Con base en lo previamente expuesto, ante la falta de observancia al deber de fundamentación que se indica en los artículos 88 de la LGCP y 246 de su Reglamento, deriva en consecuencia que se debe **rechazar de plano** el recurso de objeción interpuesto, con fundamento en los artículos 87 de la LGCP y 245, inciso c) del RLGCP.

Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA

Recurso de objeción – modificaciones, aclaraciones, prórrogas - Argumento de las partes

Ver argumentos de las partes del **Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA S.A.**, en el expediente de objeción en SICOP.

Recurso de objeción – modificaciones, aclaraciones, prórrogas - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986)

Estése a lo resuelto en los apartados de argumentación de la CGR siguientes: “5.1 - Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA Multas y Cláusula penal”; “Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA Condiciones invariables (admisibilidad)” y, “Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA Cláusulas administrativas (forma de pago, lugar de entrega, etc)”.

Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA

Cláusulas administrativas (forma de pago, lugar de entrega, etc) - Argumento de las partes

Ver argumentos de las partes del **Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA S.A.**, en el expediente de objeción en SICOP.

Cláusulas administrativas (forma de pago, lugar de entrega, etc) - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986)

3) Ubicación de la mesa de ayuda (punto 5.1 del pliego de condiciones). El pliego de condiciones indica respecto a la ubicación de la mesa de ayuda lo siguiente: “(...) **DETALLE # 3. HERRAMIENTA PARA EL REGISTRO, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS MANTENIMIENTOS (MESA DE AYUDA).** (...) 5. El reporte de los incidentes se debe realizar por medio de la herramienta propuesta por el oferente y que cumpla con las siguientes condiciones: / 5.1 Ubicación dentro del territorio nacional. (...)” (el texto destacado proviene del original; **ver pliego de condiciones en SICOP**, el documento “*Condiciones Especificas Serv Adm migración SEGUN DEMANDA.pdf*” página 39).

La empresa objetante señala que la exigencia de una ubicación física específica para la mesa de ayuda resulta innecesaria, pues esta podría operar de manera remota sin afectar la calidad del servicio, siempre que el contratista cuente con los recursos humanos adecuados en cantidad y calidad. Sostiene que permitir flexibilidad en la ubicación favorecería una mayor eficiencia, reducción de costos y ampliación de la competencia, evitando restricciones injustificadas en el proceso de contratación. Además, enfatiza que lo verdaderamente relevante es la disponibilidad de personal calificado y el cumplimiento de los horarios establecidos, independientemente del lugar desde donde se preste el servicio.

La Administración en respuesta, acogió la objeción y permitió la operación remota de la mesa de ayuda, con la condición de que los recursos asignados dominen el idioma español tanto verbal como escrito.

Criterio de División: En consideración a la aceptación por parte de la Administración de lo solicitado por el recurrente, y fundamentado en el artículo 89 de la LGCP y el artículo 249 del RLGP, y siendo que queda pendiente por parte de la Administración definir cómo quedará la cláusula en cuestión en el pliego de condiciones, se procede a declarar **parcialmente con lugar** a este alcance del recurso interpuesto. Se presume que la Administración llevó a cabo una evaluación técnica para determinar la viabilidad de la modificación propuesta en el pliego de condiciones, siendo esta una responsabilidad exclusiva a su cargo.

Finalmente, se instruye a la Administración realizar las modificaciones al pliego de condiciones que correspondan y llevar a cabo la publicidad respectiva en los términos regulados para estas contrataciones.

Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA

Principios de contratación - Argumento de las partes

Ver argumentos de las partes del **Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA S.A.**, en el expediente de objeción en SICOP.

Principios de contratación - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986)

Estése a lo resuelto en los apartados de argumentación de la CGR siguientes: “5.1 - Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA Multas y Cláusula penal”; “Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA Condiciones invariables (admisibilidad)” y, “Recurso 800202500000074 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA Cláusulas administrativas (forma de pago, lugar de entrega, etc)”.

6. Aprobaciones

Encargado	LUIS ALONSO CORRALES ASTUA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	04/02/2025 16:20	Vigencia certificado	10/03/2022 14:54 - 09/03/2026 14:54
DN Certificado	CN=LUIS ALONSO CORRALES ASTUA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=LUIS ALONSO, SURNAME=CORRALES ASTUA, SERIALNUMBER=CPF-01-0999-0010		
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	FERNANDO MADRIGAL MORERA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	04/02/2025 16:45	Vigencia certificado	17/05/2024 15:22 - 16/05/2028 15:22

DN Certificado	CN=FERNANDO MADRIGAL MORERA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=FERNANDO, SURNAME=MADRIGAL MORERA, SERIALNUMBER=CPF-02-0652-0911
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	07/02/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-00195-2025	Fecha notificación	04/02/2025 16:45