

Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Encargado	LUCIA GOLCHER BEIRUTE		
Fecha/hora gestión	24/02/2025 12:33	Fecha/hora resolución	24/02/2025 15:20
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000000342
* Tipo de resolución	Resolución de Fondo		
Número de procedimiento	2024LY-000039-0000100001	Nombre Institución	Banco Nacional de Costa Rica
Descripción del procedimiento	ADQUISICIÓN POR DEMANDA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE SUSCRIPCIONES PARA LA SOLUCIÓN DE ITSM DEL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8122024000001105	26/11/2024 23:01	KATTIA ALVARADO RAMIREZ	SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA	Sin lugar	No aplica
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 1					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 2					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 3					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 4					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 5					

Resultado del acto final	No aplica
---------------------------------	-----------

3. *Resultando

I. Que mediante resolución R-DCP-SICOP-01915-2024 del 27 de noviembre de 2024, esta División archivó el recurso 8122024000001085 toda vez que la empresa PRODEO INNOVATION S.A., presentó un desestimiento de dicho recurso.

II. Que mediante resolución R-DCP-SICOP-1979-2024 del 4 de diciembre de 2024, esta División rechazó de plano el recurso de apelación presentado por la firma RODEO INNOVATION S.A.

III. Que mediante auto 8052024000002352 del 4 de diciembre de 2024, esta División otorgó audiencia inicial a las partes. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.

IV. Que mediante auto No. 8052024000002449 del 18 de diciembre de 2024, esta División confirió audiencia audiencia especial a las partes. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.

V. Que mediante auto 8052025000000287 del 6 de febrero de 2025, se prorrogó el plazo para resolver el recurso de apelación.

VI. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 97 de la Ley General de Contratación Pública, siendo facultativa la audiencia final, se consideró que no era necesario otorgar audiencia final a las partes, en vista de que durante el trámite del recurso se tenían todos los elementos necesarios para su resolución.

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

4. *Considerando

4.1 - Hechos probados

Los hechos que se han tenido por demostrados para efecto de la resolución, se han incorporado a la parte considerativa de la resolución con su respectiva referencia de prueba.

4.2 - Recurso 8122024000001105 - SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA

Condiciones invariables (admisibilidad) - Argumento de las partes

Ver arguentos en recurso y audiencias.

Condiciones invariables (admisibilidad) - Criterio CGR Sin lugar

SOBRE EL FONDO. En este caso, se tiene que el Banco Nacional promovió la Licitación Mayor No. 2024L-000039-0000100001, para la adquisición por demanda de servicios de Administración y de suscripciones para la solución de ITSM del Banco, en que participó el consorcio SPC-KONSULTERA y el consorcio GBM CR-GBMES-SOFTEC COL Y SOFTEC MX, resultando adjudicatario este último.

Exclusión de la apelante. Punto C.3. Ofertas en consorcio. De conformidad con el criterio DAT-201-2024 del 31 de octubre de 2024, el Banco excluye la oferta apelante ya que consideró que no fue posible revisar los puntos claves de los servicios brindados, como son la descripción de los proyectos de implementación de la plataforma de ITSM ofertada, que fueran ejecutado dentro de los 3 años anteriores a la fecha fijada para la apertura de ofertas y en empresas o instituciones del país o Latinoamérica (Resultado de la solicitud de verificación/Listado de solicitudes de verificación. Número de secuencia 1540653/ Resultado de la solicitud de verificación o aprobación recibida). Al respecto se tiene que el pliego de condiciones establecía como un requisito del oferente, tener experiencia como mínimo en 3 proyectos de desarrollo, implementación o soporte de plataformas ITSM, para mínimo 4 procesos ITIL, implementados a satisfacción, en los últimos 3 años anteriores a la fecha fijada para apertura, en empresas o instituciones del país o Latinoamérica. En el caso de ofertas en consorcio, como el caso de la apelante, se señalaba además que entre los miembros del consorcio, podría completar la experiencia para lo cual cada participante del consorcio debía tener experiencia en al menos un proyecto de implementación de la plataforma ITSM, dentro de los 3 años anteriores a la apertura, en empresas o instituciones del país o Latinoamérica. En el caso del consorcio apelante se tiene por acreditado que presentó declaración jurada de la empresa SPC Internacional S.A. (en adelante SPC) en que se indicaba entre otras cosas que cuenta con experiencia brindando servicio de resolución de problemas y de mejora continua a través de la plataforma ITSM-IVANTI, sobre los proyectos que se describen en esa misma declaración. Se incluye un cuadro donde se citan empresas, contacto de satisfacción de encuesta, y el acceso a los servicios de la plataforma de una serie de procesos. Se indica que los clientes acceden a los servicios mediante la plataforma, cumpliendo con los SLA's establecidos en los pliegos. Además adjunta encuestas de satisfacción del servicio de mesa a través de ITSM IVANTI. También se incluye una carta del fabricante IVANTI en el que se indica que cuenta con más de 5 años de experiencia como distribuidor autorizado. Que tiene representación autorización de IVANTI para poder prestar los servicios de administración, operación y soporte de las soluciones IVANTI Neurons por ITSM & ITAM e IVANTI Neurons for Unified Endpoint Management de manera local y regional ([3. Apertura de ofertas]/ Resultado de la apertura). Sin embargo, la Administración solicitó subsanar la oferta. Entre lo requerido indicó que en los anexos de la experiencia de SPC INTERNACIONAL S.A, no se presentaba de acuerdo con las condiciones estipuladas en el apartado "C. CONDICIONES ESPECIALES", punto "C.2 Experiencia del oferente", por lo cual no se podía ver los procesos ITIL como mínimo solicitados. Por lo que se requería la información (Resultado de la solicitud de Información/ Nro. de solicitud 816987). Ante ello, la apelante presentó declaración jurada, en que se indica que cuenta con experiencia brindando servicio de resolución de incidentes y de mejora continua a través de la plataforma ITSM-IVANTI, sobre los proyectos que se describen en la declaración. Se incluye un cuadro con el nombre de la institución, contacto de satisfacción de la encuesta, acceso a los servicios de la plataforma ITSM-IVANTI mediante una serie de procesos. Se incorpora una columna en que se indica el nombre de los 4 procesos de ITIL implementados. Se indica que el servicio brindando es recibido a satisfacción, y los clientes acceden a los servicios mediante la plataforma, cumpliendo con los SLA'S establecidos en los pliegos. Además se incluye el resultado de una encuesta de satisfacción del cliente (Resultado de la solicitud de Información/ Nro. de solicitud 816987/ Respuesta a la solicitud de información). Pese a lo anterior, la Administración determinó que el incumplimiento persistía, y por lo tanto la descalificó. Al respecto, véase que si bien el consorcio apelante presentó una declaración jurada, con diferentes puntos que exigía el pliego, la Administración cuestiona la experiencia de la empresa SPC. Siendo que la disconforme fue excluida, correspondía al consorcio demostrar que la Administración no tenía razón. De esta forma la apelante señala en su recurso que en la declaración jurada se presentó la descripción de los servicios realizados. En el encabezado de la declaración se indicaba los servicios. Señala que si la Administración no estaba clara con la información, hubiera solicitado aclaración. Adjunta una nueva declaración jurada que indica que el servicio brindado por SPC es recibido a satisfacción por cada uno de los clientes, según el documento adjunto sobre la evaluación del servicio de mesa, a través de la plataforma ITSM-IVANTI. Los clientes acceden mediante la plataforma, cumpliendo con los SLA's establecidos en los diferentes pliegos de contratación. Además indica que cuenta con experiencia brindando servicio de resolución de incidentes y de mejora continua a través de la plataforma ITSM-IVANTI sobre los proyectos que se describen en la declaración. Incluye un cuadro con varias columnas: institución, contacto de satisfacción de encuesta, acceso a los servicios de la plataforma ITSM-IVANTI, que incorpora los procesos, y las fechas de inicio. Además de los procesos de ITIL implementados. Agrega que tanto en la oferta inicial como subsane indicó los servicios realizados, e indicó los proyectos por los cuales se acceden a los servicios de la plataforma. Se incluyó una encuesta de servicios brindados mediante la plataforma ITSM-IVANTI. Estima que el Banco omitió no sólo el punto 3 de la declaración jurada, y la encuesta, sino también la carta emitida por el fabricante que reitera los servicios que brinda SPC. Menciona que la empresa implementó un sistema ITSM para ofrecer a múltiples clientes, pero requiere de un enfoque individualizado. Señala que el pliego lo que requiere es la descripción del servicio, lo cual se hizo. Agrega que la Administración señaló que no fue posible verificar si fueron realizados dentro de los 3 años anteriores a la apertura de ofertas, sin embargo, sostiene que sí se hizo referencia a plazos. Se indicaron los números de procesos de contratación y pueden ser consultados en SICOP. Y el único que no puede ser consultado es del propio Banco Nacional. En el recurso procede a aclarar los plazos. No obstante, la Administración al atender la audiencia inicial señala que según el pliego, se requería una declaración jurada con al menos 9 puntos esenciales. Lo anterior permitía tener información precisa, evaluar cantidad y calidad de las implementaciones tecnológicas, asegurando la experiencia necesaria. Ello minimiza el riesgo de seleccionar una empresa que no tenga la capacidad técnica. Se asegura que se cumpla con los requisitos del pliego de condiciones, como haber trabajado en implementaciones similares. Menciona que lo aportado por la apelante en su recurso sólo indica que el servicio está a satisfacción cumpliendo 1 de los 9 puntos mínimos solicitados. Agrega, que señalar que los clientes acceden a la plataforma no demuestra que esa plataforma es del oferente o de la empresa. Si es del oferente y no es del cliente mediante licenciamiento atribuido al cliente, no es un servicio de mesa de ayuda que se pueda considerar, ya que no fue implementado para la empresa a la que brinda el servicio, es un servicio implementado por la apelante que utiliza para atender a sus clientes. Menciona que en la declaración jurada se muestra una lista con 3 columnas, pero sólo cumple con 2 de los 9 puntos. Se presenta una lista de licitaciones donde el objeto del pliego no son implementaciones de la solución de ITSM y cae en el error de considerar que con acceder a los servicios mediante plataforma ITSM-IVANTI puede cumplir. Menciona que a pesar de solicitar subsanar, al no tener claridad, el apelante incumple, ya que los proyectos presentados no son de proyectos de desarrollo, implementación, o soporte de plataformas de ITSM. Incluye 10 contratos que no tienen una descripción del servicio que brinda, sólo se indica el número de licitación. Ante ello el Banco procedió a buscarlos en SICOP, y se pudo encontrar: 2019PP-000057-0001000001, 2023LY-000031-0001000001, 2020PP-000031-0001000001, 2024LE-000001-0020600001, 2023LY-000025-0020600001, 2023LD-000002-0016700101. Pero no son proyectos de desarrollo, implementación o soporte de plataformas de ITSM. Por lo que no se pueden considerar. En cuanto al informe del fabricante señala que este sólo indica que la apelante está autorizada para prestar servicios, pero no las condiciones solicitadas. Para evaluar la experiencia se requería la declaración jurada. Se analizaron todas las licitaciones presentadas, lo cual se encuentra en el informe DAT-201-2024. Al atender la audiencia especial indica que la experiencia aportada por SPC no corresponde a la implementación de la plataforma de ITSM en clientes externos, sino a la utilización interna de la plataforma en proyectos propios. Esto incumple el requisito esencial de tener experiencia en la implementación de la plataforma ITSM en empresas o instituciones del país o Latinoamérica, tal como se establece en el pliego de condiciones. Por su parte, el Consorcio adjudicatario señala que el apelante presentó proyectos que no corresponden a implementación de la plataforma ITSM, sino que remiten a la mesa de servicio que SPC utiliza para sus clientes gestionen sus requerimientos. Dicha experiencia basada en el uso propio de la herramienta no corresponde al requisito. Ello se demuestra con la lista de proyectos aportados, así como la encuesta de satisfacción al cliente. Detalla el objeto de cada procedimiento, según lo cual evidencia que la experiencia no corresponde a la adquisición de un servicio de ITSM. Indica, que la implementación de un producto de ITSM (Information Technology Service Management) en un cliente externo difiere técnica y operativamente de la implementación de un proyecto ITSM a lo interno de una empresa para uso en su propio contexto, aunque esté dirigido a clientes externos, por lo que el uso de la herramienta interna en los proyectos citados no puede ser homólogo a la prestación externa del objeto, como pretende hacer ver SPC. Cita diferencias técnicas y operativas entre un cliente externo e interno. Señala que con el cliente externo se enfrenta a una mayor complejidad debido a la necesidad de ajustar la solución a un entorno ajeno y garantizar que la plataforma ITSM funcione según las expectativas del cliente. en cambio en un cliente interno, se está ante un alcance limitado, ya que se realiza en un entorno conocido para el proveedor. La experiencia interna no es equivalente a la experiencia en clientes externos. Lo anterior, porque las condiciones y desafíos que enfrenta un proveedor al implementar un proyecto para un

cliente externo es diferente, en términos técnicos, operativos. Ante lo indicado por la Administración y el consorcio adjudicatario, el apelante señala que el pliego cartelario en ninguna parte describe el tipo de cliente al que se le debe haber ofrecido el servicio para comprobar la experiencia, es decir no establece una diferenciación si debe de ser un cliente externo o interno del oferente, solo hace alusión a que sean clientes en Latinoamérica, por lo que cumple con lo requerido en el punto. Señala que el pliego no puede interpretarse de manera restrictiva, las inconsistencias del pliego deben ser interpretadas a favor de las ofertas. Los clientes con los que utiliza la herramienta indican mediante las encuestas que IVANTI funciona a cabalidad, asimismo, se aporta la carta de IVANTI, donde se puede verificar una vez más que SPC tiene implementado IVANTI. Sin embargo, tal y como se indicó previamente, el pliego exigía experiencia de desarrollo, implementación o soporte de plataformas ITSM en empresas o instituciones del país o Latinoamérica. En ese sentido, la experiencia requerida es respecto de terceros, no para uso interno de la empresa como en el caso de SPC. Y es que si bien la norma no señala de forma expresa clientes internos o externos, como lo indica el consorcio apelante, la cláusula sí se refiere a otras entidades, con lo se evidencia que se refiere a clientes externos. La cláusula es clara en que la experiencia exigida es respecto de terceros. En ese orden de ideas, la Administración no está haciendo una interpretación restrictiva, sino que por el contrario, el pliego establece claramente el requerimiento, sin que sea factible una interpretación diferente como lo pretende la apelante. Teniendo presente lo anterior, y vista la declaración jurada de la apelante, tanto la presentada en su oferta como en la subsanación y el recurso, se evidencia que el proyecto que se indica por parte de la empresa SPC es un servicio empleado a lo interno de la empresa y no un proyecto de soporte, desarrollo o implementación de ITSM a un tercero. Sumado a ello, la encuesta presentada en oferta, subsanación y recurso, lo que evidencia, es que los clientes han evaluado el sistema de mesa de ITSM Ivanti que tiene la empresa SPC, pero no demuestra que dicha empresa haya desarrollado, implementado o dado soporte a plataforma ITSM en empresas públicas o privadas. Finalmente, la carta del fabricante lo que indica es que SPC Internacional S.A. cuenta con más de 5 años de experiencia como distribuidor autorizado de productos y servicios Ivanti. Además se indica que tiene la representación y autorización para prestar los servicios de administración, operación y soporte de las soluciones Neurons for ITSM & ITAM e IVANTI Neurons for Unified Endpoint Management. No obstante dicha carta tampoco indica o demuestra el desarrollo, implementación o soporte de una plataforma ITSM para una entidad pública o una empresa. De lo que viene dicho entonces se tiene que el proyecto presentado por SPC corresponde a un proyecto de uso interno, aspecto que la propia apelante admite en su recurso y audiencia. Con ello se concluye que efectivamente la empresa SPC incumple la experiencia requerida en el pliego de condiciones. Ahora, el consorcio apelante menciona la alta complejidad que implica el desarrollo, implementación y soporte de plataformas de ITSM para sus clientes internos, especialmente en lo que respecta al cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs), indicadores claves de desempeño (KPIs) diversas necesidades de cada cliente. Agrega, que nunca se indicó en los procesos mencionados en la declaración tuviesen como objeto el desarrollo, implementación o soporte de plataformas de ITSM. Los procesos corresponden a los motivos por los cuales SPC Internacional ha llevado a cabo dichas actividades de desarrollo, implementación y soporte de plataformas de ITSM para sus clientes internos. Señala que es un servicio implementado en SPC-KONSULTERA que se utiliza para la atender a sus clientes. Pese a lo anterior, el consorcio apelante no ha demostrado la alta complejidad que ello implica, y que la elaboración de tal plataforma conlleva la misma experiencia de la requerida en el pliego. No debe olvidarse que conforme con el numeral 88 de la Ley General de Contratación Pública *"Los recursos se presentarán debidamente fundamentados y con la prueba idónea (...)".* De esta forma y ante el cuestionamiento de la Administración debía presentar la prueba técnica que respaldara lo anterior, pero se omite. Se adjunta una serie de definiciones, a través de enlaces, los cuales por sí mismos no pueden considerarse prueba técnica. Además incluye unas imágenes del portal de SPC, que tampoco sustentan por sí mismo sus alegatos. Así las cosas y de lo que viene dicho entonces se concluye que persiste el incumplimiento señalado por la Administración, por lo que se declara **sin lugar** el recurso. Por carecer de interés para la presente resolución, se omite pronunciamiento sobre otros aspectos señalados en el recurso y audiencias.

Recurso 812202400001105 - SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA

Contrato de suministro por demanda - Argumento de las partes

Ver arguentos en recurso y audiencias.

Contrato de suministro por demanda - Criterio CGR

Sin lugar

Ver lo resuelto en el punto 4.2 - Recurso 812202400001105 - SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA

Condiciones invariables (admisibilidad)- Criterio CGR

Recurso 812202400001105 - SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA

Principios de contratación - Argumento de las partes

Ver arguentos en recurso y audiencias.

Principios de contratación - Criterio CGR

Sin lugar

Ver lo resuelto en el punto 4.2 - Recurso 812202400001105 - SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA

Condiciones invariables (admisibilidad)- Criterio CGR

Recurso 812202400001105 - SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA

Precio - Argumento de las partes

Ver arguentos en recurso y audiencias.

Precio - Criterio CGR

Sin lugar

Ver lo resuelto en el punto 4.2 - Recurso 812202400001105 - SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA

Condiciones invariables (admisibilidad)- Criterio CGR

Recurso 812202400001105 - SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA

Acto Final parcial o total por líneas - Argumento de las partes

Ver arguentos en recurso y audiencias.

Acto Final parcial o total por líneas - Criterio CGR

Sin lugar



Ver lo resuelto en el punto 4.2 - Recurso 812202400001105 - SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA
Condiciones invariables (admisibilidad)- Criterio CGR

5. Aprobaciones

Encargado	FERNANDO MADRIGAL MORERA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	24/02/2025 12:48	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		

Encargado	ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	24/02/2025 14:53	Vigencia certificado	16/11/2023 15:59 - 15/11/2027 15:59
DN Certificado	CN=ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ALFREDO, SURNAME=AGUILAR ARGUEDAS, SERIALNUMBER=CPF-01-1249-0197		
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)	24/02/2025 15:20	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		

6. Notificación resolución

Fecha/hora máxima adición aclaración	27/02/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-00322-2025	Fecha notificación	24/02/2025 15:22