

Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Encargado	Rosaura Garro		
Fecha/hora gestión	11/03/2025 10:35	Fecha/hora resolución	11/03/2025 15:31
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000000448
* Tipo de resolución	Resolución de Fondo		
Número de procedimiento	2024LY-000025-0000100001	Nombre Institución	Banco Nacional de Costa Rica
Descripción del procedimiento	CONTRATACION DE UNA EMPRESA QUE BRINDE LOS SERVICIOS PROFESIONALES POR DEMANDA DE HORAS DE CONSULTORÍA Y UNA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO PARA CERTIFICAR AL BNCR COMO EMISOR Y ADQUIRENTE CON LAS NORMAS "PCI DSS"		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8122024000001239					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 1	20/12/2024 13:50	EVA MARIA MAKLOUF COTO	ARKKOSOFT SOCIEDAD ANONIMA	Sin lugar (Ley 9986)	Por preclusión (Artículo)
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 2					

Resultado del acto final

Se confirma Acto Final

3. *Resultando

- I. Que mediante auto No. 8052025000000082 del 15 de enero de 2025 a las 08:15 a.m., esta División otorgó audiencia inicial a las partes. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.
- II. Que mediante auto No. 8052025000000210 del 28 de enero de 2025 a las 09:58 a.m., esta División confirió audiencia especial a las partes. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.
- III. 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.
- IV. 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 efectos de la resolución, se han incorporado a la parte considerativa de la resolución con su respectiva referencia de prueba.

4.2 - Recurso 8122024000001239 - ARKKOSOFT SOCIEDAD ANONIMA

Sistema de evaluación – Factor de evaluación - Argumento de las partes

Se remite a las partes a lo dicho en el expediente de apelación.

Sistema de evaluación – Factor de evaluación - Criterio CGR

Sin lugar (Ley 9986)

1) Sobre la experiencia. Criterio de la División: En el caso concreto, se tiene que el pliego de condiciones requirió lo siguiente: **"4. EXPERIENCIA DEL OFERENTE / El oferente deberá haber realizado al menos treinta (30) procesos de certificación PCI DSS ya concluidos con el otorgamiento de la certificación para el cliente, dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de apertura de las ofertas, en donde el oferente aplicó, ajustó y evidenció el cumplimiento de las normas PCI-DSS enfocadas directamente a la industria de tarjetas de pago, donde se almacena, procesa o transmite datos del titular de la tarjeta, cumpliendo todos los requisitos de seguridad descritos en la norma más actual del momento, internacionalmente, por lo menos en los Estados Unidos de Norteamérica y al menos una en Costa Rica. / A tal efecto el oferente deberá aportar la lista de clientes del registro oficial público de las marcas de tarjeta de crédito como Visa o MasterCard de comercios certificados con indicación del nombre del cliente (empresa propietaria o persona física que recibió el servicio), teléfono o correo electrónico del cliente, nombre del contacto que pueda otorgar referencia, fecha (mes/año) de inicio y finalización del servicio (mes/año) e indicación expresa del servicio. / El banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la lista y en caso de no aparecer estos clientes incluidos en dicho sitio oficial, el banco los descartará de la lista presentada. [...]** **2. Experiencia adicional 40,00 puntos / Se asignarán cinco (5) puntos por cada trabajo de experiencia adicional que el oferente indique en su oferta hasta un máximo de cuarenta (40,00) puntos, por encima de lo requerido en el apartado C. Condiciones Especiales, punto 4. Experiencia del oferente, para lo cual deberá presentar la lista bajo fe de juramento denominada "Experiencia adicional" que respalda el proceso de referencia, misma que deberá cumplir con todos y cada uno de los requisitos indicados en dicho punto. Se aclara que solamente se puntuará la experiencia adicional por encima de la mínima requerida en dicha cláusula.**" De frente a lo transcrito, se tiene que para la obtención del puntaje total el oferente debe aportar un total de 39 procesos de certificación PCI DSS ya concluidos -30 de admisibilidad y 9 de evaluación-, dentro de los últimos cinco años anteriores a la fecha de apertura de ofertas. Aunado a lo anterior, para efectos de acreditación, debe aportar la lista de clientes del registro oficial público de las marcas de tarjeta de crédito como Visa o MasterCard de comercios certificados con indicación del nombre del cliente (empresa propietaria o persona física que recibió el servicio), teléfono o correo electrónico del cliente, nombre del contacto que pueda otorgar referencia, fecha (mes/año) de inicio y finalización del servicio (mes/año) e indicación expresa del servicio. En atención a lo anterior, en la oferta del recurrente se observa la afirmación **"Entendemos, aceptamos y cumplimos"** ([3. Apertura de ofertas], Nombre del proveedor: CONSORCIO: ARKKOSOFT- BOTECH, Documento adjunto: 7, No. 2, Nombre del documento: RESPUESTA AL CARTEL-ARKKOSOFT S.A., Archivo adjunto: Propuesta-20240807T171346Z-001.zip). Asimismo, se aportó un documento titulado **"DECLARACIÓN JURADA EXPERIENCIA CONSORCIO"** en el que se consigna: **"Declaramos que cumplimos con los requisitos de Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) en relación en la experiencia de al menos 35 implementaciones exitosas. Anexas en el documento oficial publicado por el council "Visa_Global_Registry_of_Service_Providers_July_31_2024 (Referencias de experiencias).pdf" / A continuación, se detallan seis referencias de clientes certificados que han autorizado el uso público de su nombre, en conformidad con sus procesos de seguridad de la información, reiteramos y anexamos el listado de cliente Visa, la cual permite evidenciar las empresas certificadoras y las empresas certificadas**

Nombre de la empresa	Teléfono	Correo electrónico	Nombre del contacto	Fecha de inicio	Fecha de finalización
BANCO AZTECA	52+ 55 3383 3105	olga.soto@bancoazteca.com.mx	Olga Soto	2023	2024
PAYSTAND	+52 55 3557 9994	vmeza@paystand.com	Víctor Meza	2023	2023
TOKA	+52 3317481692	erika.martinez@toka.mx	Erika Martínez	2022	2023
NEW AGE DATA (GetNet)	+59895148232	r.cejas@getnet.com.uy	Ramiro Cejas	2023	2023
TSYS	+52 7222791500 ext. 1661	evazquez@tsysmexico.com	Eduardo Vazquez	2024	2024
EGLOBAL	+52 12532638 ext. 2638	rgasca@eglobal.com.mx	Roberto Gasca	2023	2023

[...]" ([3. Apertura de ofertas], Nombre del proveedor: CONSORCIO: ARKKOSOFT- BOTECH, Documento adjunto: 7, No. 5, Nombre del documento: DECLARACIONES JURADAS-ARKKOSOFT S.A., Archivo adjunto: Declaraciones-20240807T171537Z-001.zip). Así las cosas, se observa que solamente ha cumplido con el requisito dispuesto en el pliego de condiciones para las seis referencias que ahí se detallan. Posteriormente, mediante solicitud de subsanación, la Administración le requirió lo siguiente: **"Aportar en el cuadro que adjuntó en el documento llamado "DECLARACIÓN JURADA EXPERIENCIA DEL PERSONAL OFERTADO", indicar por proceso de certificación de PCI, el nombre de la empresa propietaria o persona física que recibió el servicio, teléfono o correo electrónico del cliente, nombre del contacto que pueda otorgar referencia, fecha (mes/año) de inicio y finalización del servicio (mes/año) e indicación expresa del servicio a; se requiere tal y como se indica en pliego de condiciones. / Adicional se requiere que se sume a la experiencia de los QSA de procesos de certificación PCI DSS donde el servicio fue recibido a conformidad del cliente."** ([2. Información de Pliego de condiciones], Resultado de la solicitud de Información, Nro. de solicitud: 789675, [2. Archivo adjunto], No. 1, Descripción: PI-2024-1548 Solicitud subsanes CONSORCIO: ARKKOSOFT- BOTECH..., Documento: PI-2024-1548 Solicitud subsanes 2024LY-000025-0000100001.pdf (678.2 KB)). Al respecto, debe observarse que si bien el título indica experiencia del personal, lo cierto es que en el contenido lo que se pide son los procesos de certificación de PCI. Sobre lo anterior, el recurrente indicó **"2- Se aporta el documento llamado Declaración Jurada de Experiencia del Personal ofertado."** ([2. Información de Pliego de condiciones], Resultado de la solicitud de Información, Nro. de solicitud: 789675, Estado de verificación: Resuelto, No. 1, Descripción: SUBSANACION-BNCR-2024LY-000025-0000100001-, Documento: SUBSANACION-BNCR-2024LY-000025-0000100001-.zip [3846867 MB]). Y se aportó un documento denominado **"DECLARACIÓN JURADA EXPERIENCIA DEL PERSONAL OFERTADO"** ([2. Información de Pliego de condiciones], Resultado de la solicitud de Información, Nro. de solicitud: 789675, Estado de verificación: Resuelto, No. 1, Descripción: SUBSANACION-BNCR-2024LY-000025-0000100001-, Documento: SUBSANACION-BNCR-2024LY-000025-0000100001-.zip [3846867 MB]). Sin embargo, no se aportó documentación sobre la experiencia del consorcio como tal. De conformidad con lo anterior, la Administración determinó lo siguiente: **"1. Subsanés y aclaraciones [...]** Cabe aclarar que, a pesar de que en las declaraciones juradas presentadas en las ofertas de los consorcios Arkkosoft- Botech y Sistemas Analíticos- GM Sectec algunas de las empresas que incluyeron en el listado de experiencia no se encontraban en la lista Visa_Global_Registry_of_Service_Providers_July_31_2024, al realizar una búsqueda general a nombre de Botech y GM Sectec en Visa aparecen un total de treinta y uno (31) y ciento diez (110) registros, respectivamente, por lo que estarían cumpliendo con el punto 4. Experiencia del oferente apartado C. Condiciones especiales, por lo que este aspecto no se subsana considerando que la oficina de Operaciones de Franquicia lo da como válido. / **2. Detalle de las ofertas / Realizada la revisión y análisis correspondiente de cada una de las ofertas presentadas en el presente proceso de contratación se determina que los oferentes Consorcio Arkkosoft- Botech y Consorcio Sistemas Analíticos- GM Sectec, cumplen con los requerimientos establecidos en el pliego de condiciones, por tanto, se somete a la evaluación correspondiente, según el siguiente detalle:**

Calificación de ofertas	Oferente	Precio cotizado	Precio 60 pts	Experiencia adicional 40,00 pts	Total
Consorcio Arkkosoft-Botech	Certificación PCI	\$38.420,00	30,00	0,00	60,00
	Horas de acompañamiento	\$139,56	30,00		
Consorcio Sistemas Analíticos- GM Sectec	Certificación PCI	\$59.788,30	19,27	40,00	81,06
	Horas de acompañamiento	\$192,10	21,79		

El detalle del puntaje asignado para cada oferente el rubro de experiencia adicional se puede visualizar en el anexo 2 del presente informe. [...] **Anexo 2. Detalle puntaje Experiencia adicional / 1. Consorcio Arkkosoft- Botech:** Se le asigna un puntaje de cero (0,00) puntos al consorcio Arkkosoft- Botech, considerando que en su oferta no se presentó algún documento relacionado a la experiencia adicional, de acuerdo con lo solicitado en el punto 2. Experiencia adicional del apartado D. Criterios Generales de Evaluación." ([3. Apertura de ofertas], Estudio técnicos de las ofertas, Resultado de verificación: Cumple, Fecha de verificación: 10/12/2024 09:20, Resultado: Cumple, [Archivo adjunto], No. 1, Descripción: RE04-PR106RM01 Informe Técnico de Adjudicación Certificación..., Documento: RE04-PR106RM01 Informe Técnico de Adjudicación Certificación PCI (readjudicación) final.pdf (566.83 KB)). En atención a lo transcrito, se observa que la puntuación otorgada al recurrente responde a la falta de documentación para la acreditación de la experiencia, según lo antes dicho. Ahora, con el recurso de apelación,


el oferente afirma que desde su oferta y con las solicitudes de subsanación presentó la información detallada de 39 proyectos. Lo anterior, en el documento denominado "Visa_Global_Registry_of_Service_Providers_July_31_2024.pdf". Sin embargo, al momento de hacer la constatación, dicho documento no se encontró ni en la oferta ni en la subsanación como lo dice el apelante. Siendo así, mediante auto No. 8052025000000082 del 15 de enero de 2025, este órgano contralor previno al apelante que: "[...] *indique de manera expresa en qué parte de su oferta y/o subsanaciones se encuentra visible el documento mencionado en su recurso denominado "Visa_Global_Registry_of_Service_Providers_July_31_2024.pdf".* Al respecto, el apelante adjuntó pantallazos de donde se encontraba dicho documento y todos corresponden a la etapa recursiva. En otras palabras, el documento fue aportado por primera vez al atender la audiencia inicial conferida por la Contraloría General de la República en la primera ronda de apelación y posteriormente como documento adjunto en esta segunda ronda de apelación que nos ocupa. Así, se confirma que dicha información no estaba en la oferta ni en las subsanaciones de la fase administrativa de análisis de ofertas. También, debe considerarse que en la resolución No. R-DCP-SICOP-01884-2024 del 22 de noviembre de 2024, se dispuso: "[...] *para efectos de la presente resolución no se ha considerado la respuesta del Consorcio Arkkosoft-Botech a la audiencia inicial y la audiencia especial, en atención al artículo 16 de la Ley General de Contratación Pública y 25 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, toda vez que no se han usado los espacios de texto que se ha dispuesto para ello en el formulario del sistema SICOP.*" En consecuencia, se estima que la oportunidad procesal para aportar la documentación referida ha caducado. En este sentido, el numeral 50 de la Ley General de Contratación Pública regula lo siguiente: "*Podrán ser susceptibles de subsanación los defectos que contenga una oferta, siempre y cuando con ello no se otorgue una ventaja indebida. / Una vez emitidos los estudios de ofertas, la Administración consolidará los defectos advertidos en cada uno de ellos y dará una única prevención por un plazo razonable para que el oferente subsane o aclare su oferta, bajo pena de caducidad. En el mismo plazo concedido el oferente deberá subsanar o aclarar aquellos extremos no prevenidos por la Administración.*" Por otra parte, el artículo 134 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública dispone lo siguiente: "*Podrán ser susceptibles de subsanación los defectos que contenga una oferta, siempre y cuando con ello no se otorgue una ventaja indebida. / Dentro del plazo establecido en el cronograma de la contratación, la Administración procederá al análisis legal, técnico y financiero, según corresponda, de las ofertas recibidas. / Conforme al principio de calificación única, la Administración emitirá un solo documento consolidado que contenga todos los aspectos a subsanar o a aclarar por parte de los oferentes, según corresponda. / De los estudios realizados la Administración deberá indicar los aspectos a subsanar o a aclarar por parte de los oferentes y tan pronto se cuente con todos los estudios, la entidad contratante consolidará los requerimientos y formulará la solicitud de subsanación o aclaración a cada participante, según corresponda, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del acto de la apertura en el caso de una licitación mayor, en el plazo máximo de cinco días hábiles en una licitación menor y en el plazo máximo de tres días hábiles en una licitación reducida. Estos plazos podrán ser prorrogados mediante acto motivado por otro tanto a través del sistema digital unificado y comunicado al correo electrónico domiciliado por el oferente. / La Administración realizará una única prevención para que el oferente subsane y aclare la oferta en el plazo razonable, otorgando al oferente un plazo mínimo de tres días y máximo de diez días hábiles, para ello, tomando en cuenta la naturaleza de la información solicitada, su complejidad en obtenerla y el tipo de procedimiento que se trate. / Dentro del mismo plazo otorgado en la prevención regulada en el párrafo anterior, el oferente puede por sí mismo aclarar o subsanar extremos no abordados por la Administración que estuvieren indicados en los informes realizados para el análisis de la oferta o cualquier otro extremo que el oferente estime necesario subsanar o aclarar, bajo pena de caducidad. / Si la prevención no es atendida en tiempo y forma, caducará la facultad del oferente para realizarla en un momento posterior, conforme al artículo 50 de la Ley General de Contratación Pública. / La Administración procederá a descalificar la oferta siempre que la naturaleza del defecto así lo amerite, por incumplir aspectos esenciales de las bases del concurso o sean sustancialmente disconformes con el ordenamiento jurídico. Esta situación deberá ser motivada por la Administración. Los incumplimientos intrascendentes no implicarán la exclusión de la oferta, pero así deberá ser razonado. / No será necesario prevenir la subsanación de aquellas omisiones relacionadas con aspectos exigidos por el pliego de condiciones, que no requieren una manifestación expresa del oferente para conocer los alcances puntuales de su propuesta, en cuyo caso se entenderá que acepta las condiciones.*" Sobre lo antes dicho, debe considerarse que el instituto de la subsanación no implica una habilitación irrestricta para la corrección de errores por parte de los oferentes. Lo anterior, considerando que la Administración cuenta con plazos para cumplir con las distintas etapas del procedimiento de contratación, lo cual incluye la adjudicación. A su vez, debe considerarse que dentro de los procedimientos de contratación el objetivo ulterior siempre es la consecución del interés público, a través de la satisfacción de necesidades administrativas que requieren de una atención oportuna. De tal forma que el principio de eficiencia hace necesario que la corrección de errores se realice en momentos determinados, sin que sea posible habilitar oportunidades adicionales para la corrección de errores ya prevenidos (Al respecto, se puede ver en el mismo sentido la resolución R-DCP-SICOP-01070-2024 del 1 de julio de 2024). En consecuencia de las consideraciones vertidas, se declara **sin lugar** el recurso de apelación interpuesto.

Recurso 812202400001239 - ARKKOSOFT SOCIEDAD ANONIMA

Sistema de evaluación – Metodología del factor - Argumento de las partes

Se remite a las partes a lo dicho en el expediente de apelación.

Sistema de evaluación – Metodología del factor - Criterio CGR

Sin lugar (Ley 9986) 


Ver apartado "*Sistema de evaluación – Factor de evaluación - Criterio CGR*".

Recurso 812202400001239 - ARKKOSOFT SOCIEDAD ANONIMA

Requisitos exigidos por normativa técnica-obra - Argumento de las partes

Se remite a las partes a lo dicho en el expediente de apelación.

Requisitos exigidos por normativa técnica-obra - Criterio CGR

Sin lugar (Ley 9986) 

Ver apartado "*Sistema de evaluación – Factor de evaluación - Criterio CGR*".

Recurso 812202400001239 - ARKKOSOFT SOCIEDAD ANONIMA

Principios de contratación - Argumento de las partes

Se remite a las partes a lo dicho en el expediente de apelación.

Principios de contratación - Criterio CGR

Sin lugar (Ley 9986)



Ver apartado "Sistema de evaluación – Factor de evaluación - Criterio CGR".

5. Aprobaciones

Encargado	FERNANDO MADRIGAL MORERA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	11/03/2025 10:39	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)	11/03/2025 11:18	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)	11/03/2025 15:31	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	17/03/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-00425-2025	Fecha notificación	12/03/2025 07:46