

# Emitir resolución de recursos

## 1. Generar resolución de recursos

Encargado	REBECA BEJARANO RAMIREZ		
Fecha/hora gestión	19/03/2025 14:36	Fecha/hora resolución	19/03/2025 14:48
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000000513
* Tipo de resolución	Fondo		
Número de procedimiento	2025LY-000006-0020600001	Nombre Institución	BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL
Descripción del procedimiento	SERVICIO DE PROTECCIÓN DE LA MARCA BANCO POPULAR EN INTERNET		

## 2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000000285	27/02/2025 22:54	JAVIER FRANCISCO ROJAS MENDEZ	COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica
8002025000000279	27/02/2025 19:37	MERIVETH UMAÑA UGALDE	CENTRAL DE SERVICIOS PC 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 veintisiete de febrero de dos mil veinticinco, las empresas Central de Servicios PC Sociedad Anónima y Componentes El Orbe Sociedad Anónima, interpusieron ante la Contraloría General de la República a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), recurso de objeción en contra del pliego de condiciones de la Licitación Mayor No. 2025LY-000006-0020600001, promovida por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, para la contratación del Servicio de Protección de la Marca Banco Popular en Internet.

II.- Que mediante auto No. 8052025000000436 de las nueve horas con veinticuatro minutos del veintiocho de febrero de dos mil veinticinco, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante para que se pronunciara sobre los recursos de objeción interpuestos. Dicha audiencia fue atendida mediante documento No. 8062025000001065 del doce de marzo de dos mil veinticinco.

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 8002025000000285 - COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA

#### Multas y Cláusula penal - Argumento de las partes

En relación con el argumento de las partes, se remite a los apartados correspondientes (recurso de objeción y audiencia especial) del expediente recursivo que se tramita en el 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 FONDO DE LOS RECURSOS INTERPUESTOS. A) RECURSO DE LA EMPRESA COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANÓNIMA. i) Sobre los takedowns ilimitados.** Punto 1.5.9 "*Cantidad de desactivaciones (takedowns) de sitios falsos o de phishing / ilimitado // Cantidad de desactivaciones (takedowns) de anuncios fraudulentos / ilimitado*". **Criterio de la División.** En este punto solicita la objetante que se modifique el requerimiento, ya que según expone existe una gran variedad de marcas en el mercado y no todas ofrecen paquetes de takedowns ilimitados, ya que es difícil de estimar la cantidad de solicitudes que se deben gestionar. Agrega que es sabido que al dar de baja un anuncio fraudulento o un sitio falso es posible continuar con la creación de dominios falsos e incluso generar dominios de respaldo considerando las posibilidades de baja que se pueden dar lo que propicia un gran flujo de takedowns a realizar. Además considera que el cartel es omiso en brindar un estimado de la cantidad de takedowns a realizar y tampoco brinda información del promedio de solicitudes de este tipo recibidas en años anteriores, información necesaria para que el oferente pueda estimar el riesgo y establecer un costo que permita brindar un servicio eficaz y eficiente. De esta forma, solicita que se permita la participación de empresas que no cuenten con takedowns ilimitados y que se brinde el estimado anual del requerimiento del servicio.

Sobre lo planteado la Administración señaló que el requerimiento "ilimitado" se tiene por justificado partiendo de la necesidad del Banco de reducir el riesgo de fraude electrónico en perjuicio de los clientes quienes se ven constantemente expuestos a ataques cibernéticos y además, por la naturaleza financiera de la institución. Agregó además, las razones por las cuales se requiere dar de baja ilimitada de este tipo de sitios: por los ataques constantes y el volumen, por la protección proactiva y en tiempo real; por el modelo de servicio alineado con la necesidad real de la institución y por la estandarización de la industria, así como por obligaciones establecidas en normativa del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. De este modo, no aceptó la propuesta de la objetante.

Para resolver lo planteado es preciso mencionar que el artículo 88 de la LGCP, establece que los recursos deben presentarse debidamente fundamentados y con la prueba idónea, indicando la infracción sustancial del ordenamiento jurídico y con los estudios técnicos que desvirtúan los criterios en que se sustenta el acto impugnado. Lo cual encuentra consonancia en el artículo 246 del RLGP. Considerando lo anterior, esta Contraloría General **observa una falta de la debida fundamentación** del recurso en tanto no se aportó ningún elemento de prueba que permita demostrar cuál es la realidad del mercado en este caso. Es decir, no se aportó ningún documento que demostrara las diversas marcas del mercado que brindan este tipo de servicios y la diversidad de paquetes que según indicó la objetante existen, ya sea con opción de takedowns ilimitados o limitados, que está en capacidad de ofrecer la mayoría de las empresas.

No obstante lo anterior, no deja de lado esta Contraloría General que se ha expuesto una preocupación por la **solicitud ilimitada** de este servicio, donde además la objetante reclama información que requiere para poder cotizar un precio por el servicio requerido. A lo anterior, se suma la falta de claridad de la Administración a la hora de responder el planteamiento, ya que mantiene la solicitud de takedowns de forma ilimitada, siendo que el pliego cartelario indica que la contratación es por cantidad definida y en este sentido no queda claro cómo es que requiere satisfacer la necesidad puntual.

Si bien esta Contraloría General reconoce y no discute las necesidades del Banco de requerir este tipo de servicios para mitigar el fraude electrónico y otros ataques cibernéticos a la institución y, a los clientes, en este caso **es necesario que defina** si el requerimiento de este servicio "*desactivaciones (takedowns) de sitios falsos o de phishing*" y "*desactivaciones (takedowns) de anuncios fraudulentos*" se va a promover bajo la **modalidad de consumo según demanda** observando la normativa aplicable (artículo 74 de la LGCP, 192 y 195 del RLGP), para lo cual se debe brindar el consumo histórico o la estimación de consumo por el plazo de la ejecución de la contratación, para que los oferentes puedan establecer un precio determinado; o bien, en caso de que se no aplique la modalidad según demanda y sea por **cantidad definida** como el resto de requerimientos del pliego, la Administración deberá delimitar una cantidad determinada del servicio a contratar. En razón de lo expuesto se declara **parcialmente con lugar** el recurso de objeción presentado en el presente extremo. Proceda la Administración conforme lo indicado anteriormente y en caso necesario realizar la modificación respectiva del pliego de condiciones, así como dar la debida publicidad al pliego de condiciones.

**ii) Cláusulas penales y multas. Punto 4.5.2.** "*Por incumplimiento en el plazo establecido en la sección 2.4 Niveles de Servicio, referente al tiempo de takedown (dar de baja) a los sitios de phishing, por cada sitio derribado fuera de este plazo EL CONTRATISTA deberá pagar AL BANCO una multa equivalente al 2% del monto mensual y hasta un máximo de un 25% del monto mensual facturado.*" **Criterio de la División.** En este apartado solicita la objetante que, la multa establecida no sea asociada al tiempo de ejecución de los takedowns (96 horas), sino más bien a un nivel de cumplimiento de los servicios, por resultar ese tiempo desproporcionado. Indica además, que el plazo de 96 horas no queda claro en los puntos 2.4.4 y 2.4.6 del apartado 2.4 Niveles de Servicios, ya que no se indica si son horas hábiles o naturales, plazo además desproporcionado ya que el proceso de takedown corresponde a un arduo proceso de revisión ya que se utilizan estándares internacionales, así como de copyright que conllevan una metodología específica de revisión y validación que puede tomar un tiempo mayor al que se indica en el pliego de condiciones.

Sobre lo planteado la Administración señaló que el plazo de 96 horas es en días naturales y en relación la modificación de la multa no aceptó la pretensión de la objetante ya que menciona que los controles implementados para la prevención del fraude deben permitir la mitigación del riesgo indicado en la normativa, por ende, debe contar con métricas que midan la efectividad del servicio, dado que de no poder determinarse esta efectividad se podría estar en presencia de un uso inapropiado de los fondos públicos.

Para resolver lo planteado, es preciso mencionar que la Administración tiene la facultad de establecer en el pliego de condiciones sanciones económicas, ello de forma motivada, ya sea multas por defectos en la ejecución del contrato o cláusulas penales, según corresponda, considerando para ello, aspectos tales como, el monto, plazo, riesgo, repercusiones de un eventual incumplimiento para el servicio que se brinde o para el interés público y la posibilidad de incumplimientos parciales o por líneas (artículo 46 de la LGCP y 116 del RLGP). De ahí que el pliego de condiciones debe ser un reflejo de la voluntad administrativa, para lo cual goza de discrecionalidad la Administración, siempre que no se atente contra principios de proporcionalidad y razonabilidad, así como la lógica y la ciencia (artículo 16 de la Ley General de Administración Pública), parámetros que se deberán considerar al establecer las sanciones pecuniarias.

De frente a lo anterior, le corresponde al recurrente a la luz del artículo 88 de la LGCP y 246 del RLGCP, relativo a la debida fundamentación del recurso, desvirtuar las sanciones pecuniarias establecidas en el pliego de condiciones desde el punto de vista de la pertinencia, proporcionalidad y razonabilidad, así como el acto motivado de la Administración para su implementación, lo cual no fue alegado en este caso, observándose una **falta de fundamentación** del alegato relativo a la implementación de la multa con respecto al tiempo de takedown (dar de baja) a los sitios de phishing.

Ahora bien, en lo referente a si el plazo de 96 horas es en días hábiles o naturales, propone la objetante que sea en días naturales, a lo cual la Administración accedió señalando que procederá con la respectiva modificación del pliego de condiciones. En razón de lo expuesto se declara **parcialmente con lugar** el recurso de objeción presentado en el presente extremo del recurso. Proceda la Administración conforme lo indicado anteriormente y a realizar la modificación del pliego de condiciones, así como dar la debida publicidad al mismo.

iii) **Plazo de entrega.** Punto 2.7 indica: *"2.7 CONDICIONES DE ENTREGA / 2.7.1 / El plazo comenzará a contabilizarse a partir del día hábil siguiente, que se notifique al contratista por medio de la plataforma de SICOP el contrato y que se gire la orden de inicio por parte del fiscalizador, todo debidamente documentado y de conformidad con los términos del Reglamento a la Ley de Contratación Pública."* **Criterio de la División.** En este punto considera la objetante que no se indica en el pliego de condiciones la cantidad de días con las que cuenta el contratista para iniciar con los procedimientos (configuración de cada herramienta o solución que varía según la marca), se realiza la prevención de que para poder brindar un servicio de completo y de calidad se debe considerar los plazos de entrega, configuración e inicio de operación. Explica que, en su caso el tiempo requerido para que la solución esté totalmente funcional es de al menos 7 días hábiles, una vez recibidos todos los insumos necesarios por parte del cliente, por lo que solicita que se incluya un plazo máximo de 10 días hábiles para realizar la entrega.

Sobre lo planteado la Administración manifestó que, usualmente como parte del primer mes de servicio se contempla la entrega de insumos y configuración del servicio, sin embargo, considera razonable, establecer un plazo para este fin, modificando el pliego de condiciones de la siguiente manera: *"2.7.1 El plazo comenzará a contabilizarse a partir del día hábil siguiente, que se notifique al contratista por medio de la plataforma de SICOP el contrato y que se gire la orden de inicio por parte del fiscalizador, todo debidamente documentado y de conformidad con los términos del Reglamento a la Ley de Contratación Pública. El contratista contará con un plazo de 10 días hábiles para la implementación del servicio con base en los insumos suministrados por el Banco."* (lo destacado no es del original).


Sobre lo expuesto, observa esta División que la Administración se allanó al requerimiento de la objetante y modificará el pliego de condiciones en los términos expuestos. Al respecto, de conformidad con el artículo 89 de la LGCP y 249 del RLCA, se declara **con lugar** el recurso en el presente extremo, ya que se entiende que el allanamiento de la Administración parte del análisis de las condiciones específicas de la necesidad que requiere satisfacer. Procédase con la modificación propuesta y dar la debida publicidad al pliego. **NOTIFÍQUESE.**

#### Recurso 800202500000285 - COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA

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

Estésese a lo resuelto en el apartado anterior.

##### Requisitos exigidos por normativa técnica-obra - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986) 


Estésese a lo resuelto en el apartado anterior.

#### Recurso 800202500000285 - COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA

##### Plazo de entrega - Argumento de las partes

Estésese a lo resuelto en el apartado anterior.

##### Plazo de entrega - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986) 


Estésese a lo resuelto en el apartado anterior.

#### 5.2 - Recurso 800202500000279 - CENTRAL DE SERVICIOS PC SOCIEDAD ANONIMA

##### Condiciones invariables (admisibilidad) - Argumento de las partes

En relación con el argumento de las partes, se remite a los apartados correspondientes (recurso de objeción y audiencia especial) del expediente recursivo que se tramita en el SICOP.

##### Condiciones invariables (admisibilidad) - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986) 

**B) RECURSO DE LA EMPRESA CENTRAL DE SERVICIOS PC SOCIEDAD ANÓNIMA. i) Punto 1.5.2** “El costo total cotizado deberá incluir todos los componentes que puedan afectar el precio, por ejemplo: mano de obra, viáticos, transporte, gastos directos e indirectos, así como todos los niveles de servicios requeridos en el cartel, equipos, personal y cantidad ilimitada de TAKEDOWNS, ya que “EL BANCO” no cancelará ningún costo adicional.” **Criterio de la División.** En este punto alegó la objetante que incluir “sin costo adicional” la atención de una cantidad ilimitada de Takedowns, durante el año del contrato, no obedece a la realidad del mercado y la capacidad de todos los fabricantes de presentar una oferta que incluya en su precio la atención de una cantidad ilimitada de eventos de caída o TAKEDOWNS, de modo que solicita que se excluya el requerimiento de cantidad ilimitada y se ajuste a la capacidad real del fabricante, por ejemplo el fabricante Fortinet que posee licenciamientos anuales que cubren 5, 10 y 50 TAKEDOWNS. De esta forma, considera que la Administración debe establecer una cantidad limitada de eventos, que sea cubierta por el precio mensual y la posibilidad de contemplar un precio adicional una vez superada esa cantidad, así como se incluyan las estadísticas anuales reportadas y atendidas bajo el contrato.

Sobre lo planteado la Administración señaló que, el requerimiento “ilimitado” se tiene por justificado partiendo de la necesidad del Banco de reducir el riesgo de fraude electrónico en perjuicio de los clientes quienes se ven constantemente expuestos a ataques cibernéticos y además, por la naturaleza financiera de la institución. Agregó además, las razones por las cuales se requiere dar de baja ilimitada de este tipo de sitios: por los ataques constantes y el volumen, por la protección proactiva y en tiempo real; por el modelo de servicio alineado con la necesidad real de la institución y por la estandarización de la industria, así como por obligaciones establecidas en normativa del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. De este modo, no aceptó la propuesta de la objetante.

Para resolver lo planteado, se remite a lo resuelto en el **Punto i) del recurso de objeción interpuesto por la empresa Componentes El Orbe Sociedad Anónima**, ya que ambos objetantes han planteado la misma preocupación en cuanto solicitud ilimitada de este servicios, donde además se reclama información que se requiere para poder sentar un precio por el servicio requerido. De esta forma, se declara **parcialmente con lugar** el recurso de objeción presentado en el presente extremo.

**ii) Condiciones del Personal del Oferente.** Punto: “6.2. El oferente deberá contar con al menos dos (2) Técnicos, los cuales deben estar debidamente capacitados para atender los alcances de la presente contratación, durante todo el plazo contractual, para lo cual deberá cumplir con los siguientes requisitos: (...)” **Criterio de la División.** En este punto considera la objetante que no es necesario aportar dos técnicos con la oferta, ya que en la actualidad los diferentes fabricantes solicitan a los canales o distribuidores que cuente en sus filas al menos un profesional y no dos para lograr obtener las credenciales empresariales necesarias, por lo que solicita se ajuste a esta cantidad de un técnico y no dos, ya que se cuenta con un profesional certificado de acuerdo con los requerimientos de los propios fabricantes. Propone para promover una mayor participación que se presente con la oferta un recurso certificado del oferente y de mantenerse el requerimiento a dos recursos, este segundo recurso pueda ser acreditado únicamente por el adjudicatario una vez la adjudicación en firme y previo a la entrega de la orden de inicio, para que complemente los servicios que se vayan a requerir y que además de forma complementaria se solicite al oferente que presente una certificación ISO 27001/2013, relacionada con la seguridad de la información.

Sobre lo planteado la Administración señaló que lo requerido es que el proveedor cuente con al menos dos (2) recursos con el mismo nivel de conocimiento técnico, para mantener el nivel de eficiencia y eficacia durante toda la vigencia contractual, y en ese sentido, no se presenten eventos que desmejoren el servicio. No obstante accede a la petición de la objetante para que el segundo recurso (Técnico) pueda ser acreditado únicamente por el adjudicatario una vez la adjudicación quede en firme, ello con el fin de garantizar una amplia participación en el proceso, asegurando así una competencia justa y transparente.

Sobre lo expuesto, observa esta División que la Administración se allanó al requerimiento de la objetante en cuanto al requerimiento de personal se refiere y modificará el pliego de condiciones en los términos expuestos. Al respecto, de conformidad con el artículo 89 de la LGCP y 249 del RLCA, se declara **con lugar** el recurso en el presente extremo, ya que se entiende que el allanamiento de la Administración parte del análisis de las condiciones específicas de la necesidad que requiere satisfacer. Procédase con la modificación propuesta y dar la debida publicidad al pliego.

En cuanto a la certificación ISO 27001/2013 relacionada con la seguridad de la información, a la luz del artículo 88 de la LGCP y 246 del RLGCP, relativo a la debida fundamentación del recurso, no demostró la objetante las razones por las cuales deba ser requerida esa certificación en específico y cómo se relaciona con el objeto que se licita, sin dejar de lado que la definición de requisitos cartelarios es una prerrogativa de la Administración, ya que ella es conocedora de sus necesidades y de la forma de cómo atenderlas. De este modo se observa una falta de fundamentación del alegato planteado lo que implica el **rechazo de plano. NOTIFÍQUESE.**

#### Recurso 800202500000279 - CENTRAL DE SERVICIOS PC SOCIEDAD ANONIMA

##### Precio - Argumento de las partes

Estésese a lo resuelto en el apartado anterior.

##### Precio - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986)

Estésese a lo resuelto en el apartado anterior.

#### 6. Aprobaciones

<b>Encargado</b>	REBECA BEJARANO RAMIREZ	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	19/03/2025 14:44	<b>Vigencia certificado</b>	22/06/2023 15:01 - 21/06/2027 15:01
<b>DN Certificado</b>	CN=REBECA BEJARANO RAMIREZ (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=REBECA, SURNAME=BEJARANO RAMIREZ, SERIALNUMBER=CPF-01-0923-0867		
<b>CA Emisora</b>	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

<b>Encargado</b>	ADRIANA PACHECO VARGAS	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	19/03/2025 14:48	<b>Vigencia certificado</b>	26/07/2022 13:17 - 25/07/2026 13:17
<b>DN Certificado</b>	CN=ADRIANA PACHECO VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ADRIANA, SURNAME=PACHECO VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-01-0960-0433		
<b>CA Emisora</b>	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

<b>Fecha/hora máxima adición aclaración</b>	24/03/2025 23:59		
<b>Número resolución</b>	R-DCP-SICOP-00481-2025	<b>Fecha notificación</b>	19/03/2025 14:55