

Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Encargado	REBECA BEJARANO RAMIREZ		
Fecha/hora gestión	02/05/2025 12:23	Fecha/hora resolución	02/05/2025 13:43
* Procesos asociados	Recursos <input type="text"/>	Número documento	8072025000000768
* Tipo de resolución	Fondo <input type="text"/>		
Número de procedimiento	2025LY-000001-0007800001	Nombre Institución	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA
Descripción del procedimiento	Renovación del contrato de correo electrónico y licencias Microsoft bajo la modalidad según demanda		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000000554	01/04/2025 17:35	ANA VALERIA ESQUIVEL VARGAS	GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar <input type="text"/>	No aplica <input type="text"/>
8002025000000549	01/04/2025 13:36	MERIVETH UMAÑA UGALDE	CENTRAL DE SERVICIOS PC SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar <input type="text"/>	No aplica <input type="text"/>

3. *Resultando

I.- Que el primero de abril de dos mil veinticinco, las empresas GBM de Costa Rica Sociedad Anónima y Central de Servicios PC Sociedad Anónima, interpusieron ante la Contraloría General de la República, a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), recursos de objeción en contra del pliego de condiciones de la Licitación Mayor No. 2025LY-000001-0007800001 promovida por el Ministerio de Agricultura y Ganadería, para la contratación de renovación del contrato de correo electrónico y licencias Microsoft bajo la modalidad según demanda.

II.- Que mediante auto No. 8052025000000683 de las ocho horas con un minuto del dos de abril 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. 8062025000001419 del veintiuno de abril 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.

4. *Considerando

Recurso 8002025000000554 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA

I.- CONSIDERACIÓN DE OFICIO. De conformidad con el artículo 11 y el Capítulo IV, ambos del 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 en curso, 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 PRESENTADOS. A) RECURSO DE LA EMPRESA GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA. i) Metodología de evaluación. Criterio de la División. El pliego de condiciones establece los siguientes criterios de evaluación: "1. *Monto de la oferta (precio) 85% / 2. Empresas Pyme (10%) / 3. Criterio sustentable (5%).*" Al respecto, considera la objetante que la ponderación asignada al criterio "Empresas PYME" (10%) debería reducirse a 5%, asignando el 5% restante al rubro "Monto de la oferta (precio)", con el fin de garantizar una evaluación más equitativa, adaptada a la realidad de mercado del objeto contractual y orientada a la optimización del gasto público. Considera que el factor precio favorece la eficiencia del gasto público y además, enfatiza que el mercado de licenciamiento no es propio de PYMES. A diferencia de otros sectores, el mercado de licenciamiento está compuesto principalmente por grandes fabricantes de corte internacional y distribuidores con capacidad de abastecimiento y soporte técnico adecuado para poder satisfacer la demanda y necesidad del MAG. La participación de PYMES en este segmento es limitada, ya que la producción y distribución de estos equipos requiere economías de escala, certificaciones y acuerdos con fabricantes internacionales. En este sentido, considera que asignar 10% de la calificación a PYMES podría generar una distorsión en la evaluación, inclinándose a empresas que, en muchos casos, no tienen la capacidad de ofrecer las mejores condiciones de precio, calidad y garantía. Finalmente, señala que no existe justificación de la Administración sobre los 10 puntos para PYMES a la luz de las características que deben guardar los criterios de evaluación.

Al respecto, la Administración manifestó que realizó el respectivo sondeo de mercado que la norma establece, de manera que permitiera establecer los precios de referencia necesarios. Enfatiza que el objeto de la contratación consiste en dar continuidad al licenciamiento y soporte de la plataforma de correo electrónico cuyas características técnicas y funcionales se mantienen constantes, independientemente del proveedor. Por otro lado menciona que, no se trata de un requisito de admisibilidad sino un criterio sustentable dentro de la metodología de evaluación, que además obedece a los lineamientos de la autoridad de Contratación Pública mediante Directriz MH-DCOP-CIR-0054-2024, y al artículo 72 del Reglamento a la Ley de Contratación Pública. Por lo anterior, considera la Administración oportuno mantener el 10% en la metodología de evaluación para PYMES.

Para resolver lo planteado es necesario destacar 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 desvirtúen los criterios en que se sustente el acto impugnado. Lo cual encuentra consonancia en el artículo 246 del RLGCP. En atención de lo anterior, el artículo 245 del mismo cuerpo reglamentario, establece que un recurso debe ser rechazado de plano cuando se presente sin la fundamentación exigida en el numeral 88 de la LGCP.

Aplicando lo anterior al caso concreto se observa que la objetante considera pertinente reducir el porcentaje de evaluación que otorga puntaje a las empresas que presenten la condición PYME, solicitado que se aumente el porcentaje del factor precio, alegando que la Administración no realizó un estudio de mercado en el cual se determine si existen empresas PYMES que puedan obtener dicha calificación. Al respecto, si bien es cierto que la Administración debe indagar si en el mercado existen o no empresas del giro comercial del objeto que se licita que estén inscritas como PYME y que, además, puedan cumplir con todos los requerimientos técnicos y de volumen que estipula el pliego cartelario a efectos de establecer en el pliego de condiciones criterios sustentables bajo lectura del mercado conforme lo establece el artículo 56 del RLGCP, no se puede dejar de lado que le correspondía a la recurrente demostrar que efectivamente en el estudio de mercado que consta en el expediente las empresas que se consideraron efectivamente no son Pymes, correspondiéndole a la objetante la carga de la prueba desvirtuar la presunción de legalidad del pliego acudiendo precisamente a la realidad del mercado y acreditar que efectivamente no existen empresas PYMES o existen un mercado muy limitado que no pueda satisfacer el objeto, , ya que quien alega no puede limitarse simplemente a señalar argumentos sin que se aporte la prueba respectiva. En este caso, no fue acreditado mediante algún documento probatorio que no existen empresas en esta condición o que el mercado es muy reducido, así como tampoco se desvirtuó el estudio de mercado realizado por la Administración, señalando que las empresas objeto de consulta -por ejemplo- no ostentan la condición de PYMES. Debe subrayarse que dicha información no le debería resultar ajena a la recurrente pues se trata precisamente del ámbito comercial en que se desenvuelve su actividad empresarial.

Además de lo anterior, ha de recordarse que el sistema de evaluación no contempla requisitos mínimos que debe cumplir un oferente para que su oferta pueda ser considerada como elegible, sino que se compone de elementos que dan un valor agregado a la Administración para la selección de la propuesta ganadora. De forma tal que en sí mismos, no resultan parámetros que limiten la participación de los oferentes, ya que el hecho de no cumplir algún factor de evaluación no implica la exclusión de la oferta, sino que el resultado es la no asignación de puntaje alguno. En este sentido, la determinación del sistema de evaluación, es un aspecto que recae dentro del marco de discrecionalidad de la Administración, toda vez que es ella la que fija los factores que desea evaluar, por considerar que estos le darán un valor agregado a la selección de la oferta más ventajosa. Téngase presente que la entidad licitante es quien más conoce sus necesidades y cómo éstas deben ser satisfechas, de allí que en el sistema de calificación establecerá aquellas condiciones que considere le den una ventaja o valor agregado a la contratación. Considerando lo anterior, ha sido criterio de esta Contraloría General, que el pliego de condiciones puede ser objeto de impugnación en el tanto, se demuestre que los aspectos que se ponderan no resultan trascendentales en relación con el objeto que se licita, proporcionados, o bien que no existe metodología para su aplicación, y en este sentido le corresponde al recurrente demostrar que no se cumple alguno de los supuestos mencionados, para que el sistema de evaluación debe ser ajustado, conforme a los criterios mencionados. Sobre la posibilidad de objetar el sistema de evaluación se puede consultar -entre otras-, la resolución R-DCA-00781-2020. De frente a lo anterior, la objetante tampoco logró desvirtuar que el porcentaje asignado al rubro PYMES (10%), sea desproporcionado o esté fuera del rango permitido por la normativa. Resulta preciso recalcar que si bien efectivamente de conformidad con el artículo 56 del RLGCP para la aplicación de criterios de contratación estratégica, se requiere que la Administración apoye el requerimiento en un proceso de investigación de mercado así como en una consulta preliminar al mercado complementada con ejercicios de vigilancia tecnológica cuando corresponda la cual consiste en una etapa precontractual para poder realizar un diálogo técnico con los posibles solucionadores y conocer las diferentes alternativas para atender las necesidades o problemáticas identificadas; lo cierto es que de constar dicho estudio en el expediente no basta con que los recurrentes se restrinjan a señalar que el mismo resulta incompleto o que las empresas analizadas no cumplen con los criterios sustentables incorporados en el pliego, sino que deben aportar sus propios ejercicios que logren tener por acreditadas sus manifestaciones en contra del

respectivo estudio efectuado por la Administración, el cual no se debe dejar de lado que goza de la presunción de validez, la cual debe ser desvirtuada por quien recurre, no con su dicho, sino mediante prueba idónea, lo cual no sucedió en el presente caso. En razón de todo lo expuesto **se rechaza de plano por falta de fundamentación** el recurso de objeción interpuesto en el presente extremo.

ii) Sección 5. Requisitos de admisibilidad / Registro Licensing Solutions Partner (LSP) por Microsoft. Criterio de la División. El pliego de condiciones establece como requisito de admisibilidad que el oferente se encuentre registrado como Licensing Solutions Partner (LSP) por Microsoft. Al respecto, considera la objetante que se da una incompatibilidad sustantiva y jurídicamente insalvable, debido a que el estudio de mercado que sustenta el procedimiento no analiza ni demuestra la existencia real y suficiente de empresas PYME en el mercado costarricense que cumplan con el requisito de ser LSP. Además, indica que el establecimiento del requisito carece de la debida motivación técnica y objetiva, lo cual contraviene principios esenciales del ordenamiento jurídico costarricense, el artículo 34 de la LGCP refuerza esta exigencia al establecer que el estudio de mercado es una herramienta obligatoria y previa a la estimación del contrato, cuyo propósito no se limita a recolectar precios, sino que debe servir para evaluar integralmente la disponibilidad de bienes, servicios y proveedores en el mercado.

Al respecto, la Administración manifestó que realizó el respectivo sondeo de mercado que la norma establece, de manera que permitiera establecer los precios de referencia necesarios. Enfatiza que el objeto de la contratación consiste en dar continuidad al licenciamiento y soporte de la plataforma de correo electrónico cuyas características técnicas y funcionales se mantienen constantes, independientemente del proveedor.

Para resolver lo planteado es necesario destacar 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 RLGC. En atención de lo anterior, el artículo 245 del mismo cuerpo reglamentario, establece que un recurso debe ser rechazado de plano cuando se presente sin la fundamentación exigida en el numeral 88 de la LGCP.

Aplicando lo anterior al caso concreto *-al igual que en el punto anterior-* se observa que la objetante considera que la Administración no realizó un estudio de mercado en el cual se determine si existen empresas PYMES que puedan cumplir con el requisito señalado, para lo cual se remite a las consideraciones expuestas en el punto anterior. Aunado a lo anterior, tampoco acreditó la objetante cuál es la limitación a la participación que se presenta para su representada con relación a cumplir con el requisito de encontrarse registrada como Licensing Solutions Partner (LSP) por Microsoft, pues no acreditó en qué condiciones puede participar en el concurso, ni señaló si puede o no cumplir con el requisito señalado ni por qué motivo estima que contar con dicho registro no resulta aplicable o pertinente al presente objeto, y de qué manera podría satisfacerse la necesidad de la Administración incluso sin contar con dicho requerimiento. En razón de lo expuesto **se rechaza de plano por falta de fundamentación** el recurso de objeción interpuesto en el presente extremo.

iii) Partida única. Criterio de la División. El apartado no. 3 "ESPECIFICACIONES" del pliego de condiciones brinda una descripción de las líneas por adquirir. Aunado a lo anterior, en cuanto a la forma de cotización el pliego de condiciones estableció que el oferente debe cotizar todas las líneas objeto de la licitación. Al respecto, considera la objetante que segregar las líneas beneficia la competencia y mejora los precios ya que no todas las empresa tienen todos los productos y deben recurrir a la tercerización. De esta forma, considera la recurrente que el objeto se puede adjudicar de forma parcial ya que se puede dividir por ser partidas independientes y así no se vería limitada la participación. Agrega además que, no existe justificación técnica de parte de la Administración para obligar a cotizar todas las líneas, lo cual es exigido por la normativa, y tampoco fue explicado cuál es el beneficio para la Administración sobre cotizar de esa forma.

Explica la objetante, que en el contexto de licencias de software, soluciones tecnológicas o servicios digitales, es común que cada línea del contrato pueda ser provista por oferentes especializados con experiencia puntual en cada componente, ya que la independencia técnica no solo es factible, sino que permite a la Administración seleccionar proveedores más calificados, con mejores precios, soporte técnico específico y mayor conocimiento del producto ofertado, lo que optimiza la contratación y asegura una mayor calidad en la ejecución.

Particularmente la objetante se refiere a las líneas: **Línea 10** ("Veeam Backup for Microsoft 365"), la **Línea 16** ("Envío de correos masivos de boletín") y **Línea 17** ("BitTitan User Migration Bundle (por usuario o similar)") indicando que no corresponden al licenciamiento Microsoft, sino que se fabrican y operan con partners diferentes y totalmente independientes, detallando: • Línea 10: Veeam Backup & Replication. Es una solución de software de la empresa Veeam Software, fundada en 2006 (ver Prueba 1. / • Línea 16: Envío de correos masivos. Se trata de plataformas diseñadas para gestionar y distribuir grandes volúmenes de correos electrónicos de manera automatizada y eficiente. La más utilizadas en el mercado es la plataforma SendGrid, desarrollada por la empresa estadounidense fundada en el 2008 de nombre Twilio (ver Prueba 2). / • Línea 17: BitTitan User Migration Bundle BitTitan. BitTitan User Migration Bundle es una solución de migración de datos en la nube que permite a las empresas mover correos, archivos, entre otras cargas de trabajo entre diferentes plataformas, solución creada por la empresa del mismo nombre BitTitan (véase pruebas 4 y 5). Así concluye la objetante que queda demostrado que las tres líneas a separar, cada una refiere a soluciones completamente distintas y ajenas al fabricante Microsoft, quien, de acuerdo con lo expuesto a lo largo de este recurso, es el objeto central a ser adquirido por el Ministerio a través de este procedimiento. Además, destaca la objetante que las tres líneas señaladas, cuentan con una similitud y son compatibles con Microsoft 365, pueden ser adquiridas en el Azure Market Place, que es una plataforma de consumo de servicios de Nube de Microsoft. Finalmente expone la objetante que del estudio de mercado realizado para las líneas 10, 16 y 17, el MAG únicamente recibió cotizaciones por parte de una de las empresas participantes, es decir que solamente uno de los proveedores evaluados tuvo la posibilidad de cotizar productos tanto de Microsoft como de los otros fabricantes. Menciona que su caso sí presentó una oferta del fabricante y con la oferta se puede visualizar que lo propuesto no obedece a un consumo de nube, sino a un licenciamiento cotizado directamente por el fabricante, entonces, no se explica por qué técnica y objetivamente hay que cotizar todas las líneas como una condición necesaria para poder participar en el concurso. Con fundamento en los argumentos esgrimidos, propone la siguiente modificación al pliego de condiciones • **Opción 1: Eliminación de las líneas 10, 16 y 17 del pliego de condiciones y generación de una nueva línea adicional para consumo de Azure, que le permita a la Administración adquirir por esa vía las soluciones correspondientes a las tres líneas cuestionadas, así como cualquier otra solución que se ajuste a las necesidades propias del objeto contractual de este concurso y que se encuentre dentro del Azure Marketplace. Ello de conformidad con la modalidad estipulada según demanda. / • Opción 2: Separación de las líneas en partidas independientes, mediante la agrupación determinada por el fabricante de cada una, lo cual daría como resultado la siguiente división: o Partida 1: Todas las soluciones del portafolio Microsoft (actuales líneas: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15 y 18) / Partida 2: Veeam Backup for Microsoft 365 o similar (una única línea) / Partida 3: Envío de correos masivos de boletín (una única línea) / o Partida 4: BitTitan User Migration Bundle (por usuario) o similar (una única línea).**

Sobre lo planteado, la Administración señaló que el proceso de reorganización que actualmente contempla, abarca a todos los entes adscritos (SENASA, SFE, INTA, SEPSA Y CONAC), por lo que se requiere unificar y mantener un control del licenciamiento de software institucional para la gestión de inventario y reporte ante el Registro de Derecho de Autor y Conexos, aunado al cumplimiento de la normativa vigente. Además, menciona que se debe brindar el menor acceso posible a personas fuera de la institución manteniendo la confidencialidad de la información y restringir los accesos para configuraciones en la plataforma. Agrega que un solo proveedor facilita la gestión de políticas, configuraciones, respaldos de cuentas, reglas de acceso condicional, seguridad, entre otras, los cuales son de vital importancia para proteger los sistemas contra las amenazas que se presentan continuamente. Señala que no se limita la participación dado que no es necesario la tercerización del servicio porque tal y como lo indica el recurrente se pueden utilizar plataformas en nube tipo Azure Market Place para adquirir el licenciamiento, dado que "corresponde a una tienda en línea" de Microsoft, en la cual el oferente si tiene acceso y puede incluir en su oferta de manera que le permita satisfacer la necesidad de la administración, evitando la separación de líneas y permitiría a la Administración mantener el control mediante un único adjudicatario. Destaca la Administración que toda herramienta a cotizar deberá cumplir integralmente con las especificaciones técnicas requeridas, pues el objetivo que se pretende es que todos los departamentos se fusionen en una sola área, se realice la migración de las cuentas de las instituciones adscritas al tenant del MAG de manera que se trabaje de forma unificada en políticas de seguridad, políticas de cumplimiento, integración, mejora en la comunicación y compartir recursos, de ahí la necesidad de contar con la herramienta BitTitan User Migration Bundle (por usuario) o similar, bien pudo la objetante presentar una aclaración para tener un panorama más amplio del requerimiento de la herramienta requerida, la cual será utilizada para realizar comunicados internos al personal sobre temas relacionados a la operatividad Institucional, boletines, circulares, directrices o documentación relevante para el quehacer institucional, lo anterior porque la plataforma actual, permita el envío de correos masivos a todos los funcionarios incluidos en el Tenant de Office 365. Finalmente señaló la Administración que pese a existir soluciones como el Marketplace de Azure, en la cual se puede adquirir soluciones de nube, pese a su versatilidad, el Ministerio no puede realizar procesos de adquisición en plataformas digitales, dado que todo proceso de adquisición debe realizarse por medio de un concurso público en la plataforma SICOP, además, como se indica, se debe contar con un contrato de consumo en Microsoft Azure el cual no es el objeto de la presente contratación y tampoco forma parte del contrato actual.

Para resolver lo planteado es necesario señalar 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 RLGCP. Aplicando lo anterior al caso concreto se observa que la objetante señaló que no todas las empresas en este mercado pueden ofrecer todas las líneas que conforman el objeto contractual, sin embargo considera esta División que el argumento carece de sustento ya que no presentó ningún estudio o sondeo de mercado que demuestre las posibilidades de participación de las empresas que se dedican a la prestación de los servicios requeridos. Nótese que la recurrente se concentra en destacar que se trata de licencias no comercializadas directamente por Microsoft a diferencia de las demás partidas, pero no se da a la tarea de acreditar por qué ese aspecto le impide cotizar dichos insumos.

Seguidamente la objetante explica que las **líneas 10, 16 y 17** no corresponden a licenciamiento de Microsoft, sino de otros fabricantes tales como: **Veem Software** (aporta información técnica), la plataforma **SendGrid desarrollada por Twilio** (aporta información técnica) y la solución BitTitan User Migration Bundle creada por la empresa **BitTian** (aporta información técnica), todo ello para concluir que de acuerdo a los fabricantes señalados, dichas líneas se pueden separar por ser ajenas al fabricante Microsoft.

Al respecto, se puede apreciar la objetante presenta una serie de información técnica obtenida de enlaces de internet que que no ostentan la condición de plena prueba pues el contenido puede ser de fácil alteración y conforme la normativa la información presentada no corresponde a criterios técnicos suscritos y debidamente emitidos por cada fabricante, sino simple información (sobre plena prueba pueda consultarse la resolución R-DCA-00349-2021 -entre otras). Al respecto, no se pierde de vista que la objetante en su esfuerzo por demostrar que el objeto contractual es divisible, se olvida de señalar y motivar cómo le afecta a su representada presentar una cotización en los términos planteados en el pliego de condiciones, así como tampoco ha señalado cómo es que realmente la Administración se puede beneficiar con la propuesta de separación de líneas, por lo que se vislumbra una falta de fundamentación en los argumentos planteados.

No obstante lo anterior, este órgano contralor no discute que en objetos como el presente, podría ser factible una divisibilidad de las líneas en diversos elementos considerando aspectos tales como tecnología, compatibilidad, etc. Sin embargo, es la Administración como conocedora de sus necesidades la llamada a definir los términos de cómo satisfacerla. En este sentido, ha de destacarse que de la respuesta brindada por la Administración se desprenden motivos tales como: control del licenciamiento del software institucional para la gestión de inventario, reportes ante el Registro de Derecho de Autor y Conexos, brindar el menor acceso posible a personas fuera de la institución manteniendo la confidencialidad de la información y restringir los accesos para configuraciones en la plataforma, un solo proveedor facilita la gestión de políticas, configuraciones, respaldos de cuentas, reglas de acceso condicional, seguridad, entre otras, los cuales se indica, son de vital importancia para proteger los sistemas contra las amenazas que se presentan continuamente, todo ello para requerir que los oferentes coticen todas las líneas. Sin embargo, el artículo 90, aparte segundo, inciso h) del RLGCP, dispone que la obligación de participar en la totalidad de las líneas, solamente será posible cuando **exista una justificación técnica** para ello y así haya sido advertido en el pliego de condiciones, aspecto que parecer ser omitido en este caso, pues si bien la Administración ampliamente explica qué es lo que requiere, no ha brindado una respuesta desde el punto de vista de la funcionalidad e interdependencia de los ítems, que técnicamente impidan su separación en líneas diferentes, sin limitar injustificadamente la participación.

Es decir, si para la licitante los motivos expuestos trata de un asunto técnico el cual implica que los potenciales oferentes necesariamente deban cotizar la totalidad de las líneas que componen el procedimiento, resulta necesario que la licitante explique de manera amplia y fundamentada el impacto técnico de esa condición de frente al objeto de la contratación. Por lo que, más allá de las razones que ya han sido expuestas por la licitante las cuales tal y como se indicó anteriormente parecieran ser asuntos más apegados a un tema de control y conveniencia de la Administración, debe fundamentar con sustento técnico su decisión para imponer que los oferentes presenten su oferta para la totalidad de las líneas, esto con el fin de cumplir con lo previsto en el artículo 90 inciso h) del RLGCP, antes señalado. De esta forma, debe tener presente la Administración que la norma es clara en señalar que la obligación participar en la totalidad de las líneas sólo será cuando exista una **justificación técnica** para ello, razón por la cual si la Administración quiere mantener tal requisito debe proceder a incorporar un criterio basado en aspectos técnicos que permitan acreditar de forma contundente que necesariamente la única manera en la que se puede satisfacer el fin de la Administración es que los oferentes coticen la totalidad de las líneas.

En razón de lo expuesto, se declara **parcialmente con lugar** el recurso interpuesto en el presente extremo a fin de que la Administración incorpore en el expediente del concurso el criterio técnico que sustente la obligación de cotizar todas las líneas que componen la contratación, desde el punto de vista de la funcionalidad y dependencia de las líneas que componen el objeto. En caso de que no se cuenten con las razones

técnicas de peso, deberá la licitante permitir a los oferentes participar en las líneas que sean de su elección y posibilidad de participación.
NOTIFIQUESE.

Recurso 800202500000549 - CENTRAL DE SERVICIOS PC SOCIEDAD ANONIMA

II.- SOBRE EL FONDO DE LOS RECURSOS PRESENTADOS. B) RECURSO DE LA EMPRESA CENTRAL DE SERVICIOS PC SOCIEDAD ANÓNIMA. i) Sección 5 Requisitos de Admisibilidad / Requisito de ser Licensing Solutions Partner (LSP).

Criterio de la División. El pliego de condiciones indica: *"El oferente que desee participar en la presente contratación deberá aportar una carta extendida por el fabricante del producto, donde se indique que el oferente es proveedor autorizado en Costa Rica para la venta, soporte y mantenimiento en la herramienta de software ofertadas, así como indicar que el oferente se encuentra registrado como Licensing Solutions Partner (LSP) por Microsoft."* Al respecto, considera la objetante que estar registrado como Licensing Solutions Partner (LSP) por Microsoft, es una limitación innecesaria ya que el propio giro de negocio de Microsoft permite que diferentes niveles de Partner puedan proveer servicios como el solicitado por el pliego de condiciones, mientras que un grupo muy reducido de empresas en el país tienen estatus LSP directamente. Menciona que, Microsoft actualmente promueve modelos de distribución más abiertos mediante socios del programa Cloud Solution Provider (CSP), quienes también están plenamente autorizados para comercializar, configurar y dar soporte a licencias Microsoft 365. En razón de lo anterior, solicita que se acepte la participación de empresas que demuestren ser socios autorizados por Microsoft, ya sea a través del programa de Proveedor de Soluciones en la Nube (CSP), del programa de Licencias por Volumen u otras modalidades reconocidas por Microsoft.

Sobre lo planteado, la Administración señaló que de acuerdo a la consulta realizada al fabricante Microsoft, se informó que como nueva política interna, Microsoft no permitirá nuevos contratos bajo la modalidad del programa Enterprise Agreement (EA), por cuanto que ha decidido cambiar la modalidad de venta del licenciamiento a nivel mundial, colocando a la Administración en estado de indefensión, por lo anterior se aceptan las condiciones solicitadas por la empresa objetante y modificará los requisitos de admisibilidad permitiendo la participación de canales o partners tanto LSP y CSP para participar en la presente contratación, de la siguiente manera: **"5. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD / El oferente que desee participar en la presente contratación deberá aportar una carta extendida por el fabricante del producto, donde se indique que el oferente es proveedor autorizado en Costa Rica para la venta, soporte y mantenimiento en la herramienta de software ofertadas, así como indicar que el oferente se encuentra registrado como Licensing Solutions Partner (LSP) o Cloud Solution Provider (CSP) por Microsoft. La nota debe estar dirigida al Ministerio, e indicar el número de procedimiento del concurso de SICOP. // Para las líneas 1 a 15: 1) El oferente debe ser integrador o distribuidor autorizado para las marcas ofertadas para lo cual deberá demostrarlo por medio de carta emitida por el fabricante. Para este requisito el contratista requiere de un nivel de socio Licensing Solutions Partner (LSP) o Cloud Solution Provider (CSP), lo cual debe ser indicado en documento o carta original del fabricante, o bien, fotocopia certificada que evidencie el cumplimiento de esta condición."**

Sobre lo expuesto por las partes, observa esta División que la Administración se allanó al requerimiento de la objetante y modificará el pliego de condiciones en los términos expuestos permitiendo la participación de canales o partners tanto LSP y CSP. 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 técnicas específicas de la necesidad que requiere satisfacer. Procédase con la modificación propuesta y dar la debida publicidad al pliego.

ii) Sección 5 Requisitos de Admisibilidad. Del personal requerido / Punto 1 Equipo Técnico y Profesional. Exceso de certificaciones técnicas requeridas y solicitud de certificaciones discontinuadas. Criterio de la División.

El pliego de condiciones indica: *"El oferente debe contar con al menos un profesional y un técnico, ambos con un grado mínimo de Técnico y dos años de experiencia, que posean las siguientes certificaciones: i. Microsoft Certified: Platform App Maker, ii. Microsoft Certified: Power Platform Functional Consultant, iii. Microsoft Certified: Power Platform Fundamentals, iv. Managing Office 365 Identities and Requirements, v. MS-500: Microsoft 365 Security Administration, vi. MS-100: Microsoft 365 Identity and Services, vii. Certificación en migración de infraestructura y base de datos"*.

Al respecto considera la objetante que se impone una carga excesiva e injustificada, dado el alcance funcional de la contratación, por cuanto el servicio solicitado se centra en la renovación y administración de licencias Microsoft 365, con componentes de migración y soporte, pero no contempla el desarrollo de soluciones personalizadas ni automatización avanzada, que son el enfoque principal de las certificaciones de la i a la iii. Además, destaca que las certificaciones MS-100 y MS-500 han sido ya discontinuadas por Microsoft, lo que genera un obstáculo innecesario para la participación de oferentes idóneos y contraviene el principio de vigencia tecnológica. Asimismo señala que, la designación o especialización denominada Modern Work como CSP ya acredita la competencia del oferente en la gestión de servicios Microsoft 365. De este modo solicita que se modifique el requerimiento de la siguiente manera: *"El oferente deberá contar con al menos un profesional y un técnico, ambos con un grado mínimo de Técnico y dos años de experiencia, quienes deberán acreditar certificaciones vigentes relacionadas con administración, seguridad y migración de Microsoft 365 al menos Office 365 Fundamentals, o bien demostrar su competencia mediante la designación Modern Work como Cloud Solution Provider (CSP) para la empresa oferente"*.

Sobre lo planteado la Administración señaló que de acuerdo con las aclaraciones presentadas, se indicó a los oferentes que en el apartado *"1) Equipo Técnico y Profesional: se debe contar con al menos un profesional y un técnico con las certificaciones solicitadas"*, por lo anterior el oferente podrá incluir en su oferta varios técnicos y profesionales para cumplir el requisito solicitado, y además se debe adjuntar los certificados del personal de manera que permita verificar el cumplimiento. Además, señaló la Administración que para las certificaciones que se encuentran discontinuadas, en aras de garantizar la participación de más oferentes se elimina el requisito de las certificaciones: v. MS500. Microsoft 365 Security Administration y, vi. MS 100 Microsoft 365 Identity and Services.

Para resolver lo planteado es preciso señalar 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 sustente el acto impugnado. Lo cual encuentra consonancia en el artículo 246 del RLGCP. Aplicando lo anterior al caso concreto se observa que la objetante indica que las certificaciones de la 1 a la 3 no corresponden con el objeto que se licita, sin desarrollar en qué consiste cada una de ellas ni las razones por las cuales son innecesarias para la prestación del servicio que requiere la Administración, tampoco presentó ningún elemento de prueba que sustente el argumento, por lo que se observa una falta de fundamentación en lo planteado.

Por su parte, la Administración no fue precisa en señalar las razones por las cuales mantiene las certificaciones de la 1 a la 3, ya que simplemente señaló que deben ser presentadas por los oferentes y en lo relativo a las certificaciones 5 y 6 determinó necesario eliminar el requisito ya que parece aceptar el argumento de la objetante quien señala que se encuentran discontinuadas. En razón de lo expuesto se declara **parcialmente con lugar** el recurso de objeción en el presente extremo debiendo la Administración proceder a realizar la modificación en los términos planteados, misma que se entiende obedece al razonamiento técnico respectivo de frente a la necesidad que pretende satisfacer.

iii) Sección 4 Condiciones y Requerimientos / Acuerdos de niveles de servicio / Soporte técnico 24/7/365 para todos los incidentes. Criterio de la División.

El pliego de condiciones indica: *"El contratista deberá atender todo problema identificado o*

reportado (averías, fallas, caídas, alertas, mejoras) bajo un esquema 24 x 7 x 365 (veinte y cuatro horas al día los siete días de la semana los trescientos sesenta y cinco días el año, incluyendo feriados)". Al respecto, la objetante considera que el nivel de exigencia 24/7/365 se justifica en contratos que implican operación crítica continua o administración activa de plataformas con alta disponibilidad, no en este caso donde el objeto contractual gira principalmente en torno a la gestión de licencias Microsoft 365, soporte técnico bajo demanda y algunas migraciones puntuales, sin una operación continua que amerite respuesta inmediata las 24 horas para todos los niveles de incidencia. Agrega que, incluir este requerimiento sin distinguir entre incidentes críticos, altos, medios y bajos genera una carga operativa innecesaria y probablemente aumentará los costos ofertados sin que eso signifique un beneficio real para la institución. Por lo tanto, solicita que se modifique el requerimiento para que se lea: "Acuerdos de niveles de servicio: El contratista deberá brindar soporte técnico 24/7 únicamente para incidentes críticos que afecten la disponibilidad del servicio, mientras que las demás incidencias serán atendidas en horario laboral ampliado (lunes a viernes de 7:00 a 19:00)".

Al respecto, señaló la Administración que si bien es cierto el pliego de condiciones se centra en la renovación del licenciamiento, no se puede dejar de lado que a partir de ese licenciamiento opera la plataforma de correo institucional, la cual por la cantidad de información, accesibilidad y servicios que brinda la institución para el cumplimiento de metas institucionales y apoyo al sector agropecuario, resulta una plataforma de operación crítica y es necesario garantizar su continuidad de ahí el requerimiento de alta disponibilidad y la necesidad de un soporte continuo 24x7, dado que el canal o partner se convierte en el punto de contacto y soporte de primera mano durante la vigencia del contrato, por lo anterior no se puede desligar el licenciamiento del soporte implícito que requiere la plataforma, de ahí se desprende la necesidad de contar con personal calificado para la atención de los incidentes en sus diferentes niveles de criticidad, ya que este soporte no es brindado por el fabricante.

Para resolver lo planteado por las partes, es preciso señalar 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 desvirtúen los criterios en que se sustente el acto impugnado. Lo cual encuentra consonancia en el artículo 246 del RLGP. En atención de lo anterior, el artículo 245 del mismo cuerpo reglamentario, establece que un recurso debe ser rechazado de plano cuando se presente sin la fundamentación exigida en el numeral 88 de la LGCP. Aplicando lo anterior al caso concreto se observa que la objetante considera que en atención del objeto que se licita no resulta necesario un nivel de servicio 24/7/365, pues no resulta crítico ni continuo. Al respecto, considera esta División que la objetante no ha demostrado a luz de los servicios requeridos en la presente licitación, que no se requiera una atención de incidentes con la exigencia señalada en el pliego de condiciones, pues se limita simplemente a indicar que no hay una operación continua que amerite respuesta inmediata las 24 horas para todos los niveles de incidencia, sin detallar en el recurso el fundamento de su argumento, ni tampoco presentó una propuesta de atención de incidentes, que considere sería la pertinente en estos casos y que podría satisfacer la necesidad de la Administración. Por su parte la Administración ha señalado que el correo electrónico institucional es una plataforma de operación crítica y resulta necesario garantizar su continuidad de ahí el requerimiento de alta disponibilidad y la necesidad de un soporte continuo 24x7. En razón de lo expuesto se **rechaza de plano por falta de fundamentación** el recurso de objeción interpuesto en el presente extremo.

iv) Sección 5. Requisitos de admisibilidad / Punto 2 Exigencia de competencias Microsoft Solution Partner. El pliego de condiciones indica: "2) El oferente deberá contar con las siguientes competencias del programa Microsoft Solution Partner: -Socio de soluciones para Infraestructura (Azure), -Socio de soluciones para Innovación digital y aplicaciones (Azure), -Socio de soluciones para Trabajo moderno y -Socio de soluciones para Seguridad". Al respecto, indica la objetante que si bien la competencia de Modern Work tiene relación directa con Microsoft 365, las otras tres competencias están enfocadas en implementaciones avanzadas de Azure, desarrollo de aplicaciones empresariales e integración de servicios de nube complejos, por lo que estos elementos no forman parte del alcance de los servicios solicitados que se limitan a la gestión de licencias, soporte y migración básica entre tenants. Menciona que, exigir todas estas competencias en conjunto representa un requisito desproporcionado que tiende a favorecer solo a grandes integradores o multinacionales, excluyendo a proveedores especializados en licenciamiento Microsoft 365 que no necesitan competencias de Azure para cumplir cabalmente con el servicio, afectando la libre competencia entre los oferentes. Por lo tanto, solicita respetuosamente que se modifique el requerimiento de la siguiente manera: "2) El oferente debe contar con las siguientes competencias; para validar las competencias, el oferente debe presentar carta del fabricante que respalde dichos atestados. Competencias Microsoft solicitadas: Socio de soluciones para trabajo moderno."

Sobre lo planteado la Administración señaló que, en la presente contratación se pretende adquirir licenciamiento y servicios para implementaciones de seguridad, inicio de sesión único (SSO), autenticación multifactor (MFA), reglas de acceso condicional, administración de acceso a aplicaciones e implementaciones, protección de identidad de planes EntraID, de manera que permita incrementar el nivel de seguridad del tenant, la cual opera a través de la plataforma Microsoft Azure. Toda la información solicitada, así como las características en general descritas dentro del pliego de condiciones se requieren para verificar la calidad de los servicios solicitados; además de validar las calidades del personal destacado y propuesto por el oferente en la realización del trabajo y que el mismo vaya en pro de salvaguardar los servicios adquiridos por la institución. Reiteró que la presente contratación no solo es el licenciamiento, dado que por políticas de Microsoft el partner se convierte en el canal de comunicación, contacto soporte, integrador de servicios e implementador de nuevas soluciones en las plataformas de Microsoft y es de vital importancia su cumplimiento para asegurar la continuidad de los servicios que el Ministerio brinda a sus usuarios internos y sector productivo nacional.

Para resolver lo planteado por las partes, es preciso señalar 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 desvirtúen los criterios en que se sustente el acto impugnado. Lo cual encuentra consonancia en el artículo 246 del RLGP. En atención de lo anterior, el artículo 245 del mismo cuerpo reglamentario, establece que un recurso debe ser rechazado de plano cuando se presente sin la fundamentación exigida en el numeral 88 de la LGCP. Aplicando lo anterior al caso concreto se observa que la objetante considera que solo la competencia "Socio de soluciones para Trabajo moderno", es la única que se relaciona con el objeto licitado, sin embargo no explicó las razones por las cuales las demás no, ni tampoco presentó algún elemento de prueba -como por ejemplo- un criterio técnico suscrito por profesional o ente competente en la materia que sustente el argumento planteado. Tampoco se acreditó que en el mercado solo grandes integradores o multinacionales pueden cumplir con el requisito, ya que no se presentó -por ejemplo- un sondeo de mercado, ni las competencias con que cuenta cada empresa, incluyendo su representada.

Por su parte la Administración ha señalado que todas las características descritas en el pliego de condiciones se requieren para verificar la calidad de los servicios solicitados; además de validar las calidades del personal destacado y propuesto por el oferente. En razón de lo

expuesto se **rechaza de plano por falta de fundamentación** el recurso de objeción interpuesto en el presente extremo.
NOTIFÍQUESE.

5. Aprobaciones

Encargado	REBECA BEJARANO RAMIREZ	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	02/05/2025 12:29	Vigencia certificado	22/06/2023 15:01 - 21/06/2027 15:01
DN Certificado	CN=REBECA BEJARANO RAMIREZ (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=REBECA, SURNAME=BEJARANO RAMIREZ, SERIALNUMBER=CPF-01-0923-0867		
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	ADRIANA PACHECO VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	02/05/2025 13:43	Vigencia certificado	26/07/2022 13:17 - 25/07/2026 13:17
DN Certificado	CN=ADRIANA PACHECO VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ADRIANA, SURNAME=PACHECO VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-01-0960-0433		
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	07/05/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-00726-2025	Fecha notificación	02/05/2025 13:47