

Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Encargado	CARLOS GERARDO LEAL VARGAS		
Fecha/hora gestión	03/06/2025 13:43	Fecha/hora resolución	03/06/2025 14:21
* Procesos asociados	Recursos <input type="text"/>	Número documento	8072025000001015
* Tipo de resolución	Fondo <input type="text"/>		
Número de procedimiento	2025LY-000008-0001101161	Nombre Institución	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Descripción del procedimiento	Servicios especializados de soporte técnico, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y desarrollo evolutivo del ERP de SAP		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000000781	12/05/2025 21:20	MARCO VINICIO CASTRO HERNANDEZ	GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano (Ley) <input type="text"/>	Por falta de fundament <input type="text"/>
8002025000000780	12/05/2025 21:06	ALBERTO QUIROS GUTIERREZ	QINTESS COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar <input type="text"/>	No aplica <input type="text"/>

3. *Resultando

I. Que el doce de mayo de dos mil veinticinco, la empresa GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA, la empresa QINTESS COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA presentaron recursos de objeción (8002025000000781) y (8002025000000780) respectivamente, en contra del pliego de condiciones de la Licitación Mayor No.2025LY-000008-0001101161, la cual es promovida por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) para la Contratación de una empresa que brinde "Servicios especializados de soporte técnico, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y desarrollo evolutivo del ERP de SAP" según demanda.

II. Que mediante auto No. 8052025000000957 de las doce horas cincuenta y seis minutos del trece de mayo de dos mil veinticinco, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante, la cual fue atendida y consta en el expediente de objeción.

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 8002025000000781 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA

Se remite a los argumentos expuestos por las objetantes en sus escritos de objeción y a la respuesta de audiencia especial emitida por la Administración licitante.

I. CONSIDERACIONES GENERALES. De previo a analizar los recursos interpuestos, estima este órgano contralor que resulta necesario referirse a algunos aspectos preliminares que servirán de base para la resolución del caso bajo análisis.

1) Sobre la observancia de la regla fiscal. 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 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.

2) Sobre la figura del allanamiento. Los artículos 89 y 249 de la LGCP y su Reglamento, respectivamente, establecen que las partes involucradas en un recurso de objeción, apelación o revocatoria, pueden allanarse de forma parcial o total a las pretensiones del recurrente. Sin embargo, la Contraloría General de la República o la Administración no están obligadas a aceptar dichas pretensiones y deben resolver conforme a derecho.

En el caso específico de impugnaciones a pliegos de condiciones, la Administración tiene la facultad de allanarse total o parcialmente a las solicitudes del objetante. Se presume que, antes de allanarse, la Administración evaluó técnicamente la viabilidad de la modificación al pliego y, por lo tanto, asume la responsabilidad de las justificaciones técnicas de su decisión.

3) Sobre el deber de fundamentación de los recursos de objeción. Para comprender cómo se deben resolver los puntos del caso bajo análisis, es necesario definir el deber de fundamentación en los recursos de objeción. La Ley General de Contratación Pública (LGCP) y su Reglamento exigen que los recursos de objeción al pliego de condiciones, así como los recursos de revocatoria y apelación, estén debidamente fundamentados- indicando en los numerales 88 y 95 de la LGCP y 246 y 254 de su Reglamento. Esto significa que deben ir acompañados de pruebas idóneas y estudios técnicos que refuten los criterios de la Administración o acrediten las afirmaciones del recurrente. Además, deben especificar las normas quebrantadas y los principios y normas infringidos.

La fundamentación es un deber del recurrente al interponer un recurso, los que no cumplan con estos requisitos mínimos serán rechazados, según lo establecido en los artículos 87 de la LGCP y 245 inciso c) del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública (RLGCP). El pliego tiene una presunción de validez, y para desvirtuarla, el objetante debe presentar pruebas que sustenten sus afirmaciones. Las meras consideraciones del objetante no son admisibles. En los recursos de objeción, la carga de la prueba recae sobre el recurrente que impugna el pliego de condiciones.

II. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO INTERPUESTO POR GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA. 1) Sobre el estudio de mercado. Criterio de la División. Sobre este punto el **objetante**, señala fallos por parte de la Administración en cuanto a la realización del estudio de mercado y que ésta incumplió los requisitos del artículo 34 de la LGCP, también argumenta la recurrente que dicho estudio se limitó a una simple recopilación de precios de referencia, sin profundizar en otros aspectos esenciales, por ello, se omitieron análisis cruciales sobre la calidad de los servicios, la viabilidad de las condiciones contractuales, la disponibilidad real de proveedores en el mercado, así como consideraciones sobre el ciclo de vida de la solución y el valor por el dinero.

Además, señala la recurrente que este análisis se basó en una muestra considerada insuficiente, al utilizar únicamente dos referencias de precios, lo que impidió una evaluación integral y representativa de la realidad del mercado.

Por su parte, la Administración manifiesta que su estudio de mercado para la contratación de servicios ERP-SAP involucró múltiples acciones para recopilar información: solicitudes directas de cotización y reuniones con varios proveedores, incluyendo a GBM, una publicación de intención de compra en SICOP con un borrador del pliego, y la investigación de precios históricos de contratos similares, como uno del ICE. A pesar de estas gestiones y las oportunidades brindadas para la retroalimentación y presentación de ofertas, la Administración resalta que GBM no presentó una cotización ni observaciones sustantivas durante esta fase preparatoria.

La Administración defiende la validez de su estudio, afirmando que se basó en fuentes pertinentes, como cotizaciones de empresas con experiencia en SAP y el contrato del ICE, y que cumplió con todos los objetivos del artículo 34 de la LGCP, también incluyó la determinación de precios de referencia, la verificación de disponibilidad de los servicios y proveedores calificados, la fundamentación para la toma de decisiones y la consideración del ciclo de vida y valor por el dinero. Por tanto, la Administración considera que el estudio de mercado es robusto y que las objeciones de GBM carecen de fundamento.

En cuanto al punto discutido, este órgano contralor considera que la empresa objetante no satisface la carga de fundamentación debida en sus alegatos sobre el estudio de mercado, la recurrente se limita a señalar supuestas faltas generales, sin identificar qué elementos propios del mercado no fueron considerados, ni cómo estas circunstancias que pareciera conocer o cuestiona en el análisis generarían un resultado diferente; sin que se precise qué elementos conforme lo establece el artículo 34 LGCP variarían según los cuestionamientos señalados ni cómo ello afecta sus posibilidades de participación. En ese sentido, y de conformidad con lo indicado en el apartado **"3) Sobre el deber de fundamentación de los recursos de objeción."**, este órgano contralor estima que la objetante no efectuó un adecuado ejercicio de fundamentación. En virtud de lo expuesto, este extremo del recurso se **rechaza de plano** por falta de fundamentación.

2) Sobre el punto 4.6 (consultores) y 5.4 (Atestados de los consultores). Criterio de la División. Sobre estos puntos, la objetante señala que la exigencia de presentar el equipo de trabajo completo y sus atestados junto con la oferta, representa una carga desproporcionada e inviable, especialmente para oferentes que no son contratistas actuales, obligándolos a incurrir en costos significativos sin certeza de adjudicación. Sostiene que esta exigencia desconoce la realidad del mercado tecnológico, caracterizado por la dinámica del personal y los servicios por demanda, y deriva de un estudio de mercado deficiente que no valoró la viabilidad de tal requisito.

Adicionalmente, la recurrente alega que esta imposición vulnera principios clave de la LGCP, como la eficacia, eficiencia, igualdad y libre competencia, al establecer restricciones injustificadas que limitan la participación y la competencia. Por ello, solicita la modificación de dichas cláusulas para que tal obligación recaiga únicamente sobre el contratista que resulte adjudicado.

La Administración, justifica la exigencia de presentar los atestados del personal en la oferta por la necesidad de conocer de antemano que los consultores poseen la formación y experiencia en los módulos SAP específicos adquiridos por la institución. Aclara que esto no implica una dedicación exclusiva del personal ni restringe su reasignación interna a otros proyectos; el adjudicatario debe cumplir con los plazos de atención

según demanda con el equipo previamente asignado, también indica que la naturaleza evolutiva del sistema SAP, aún no implementado totalmente, justifica el modelo según demanda por la variabilidad de los servicios requeridos.

Asimismo, sostiene que el pliego protege los principios de eficacia y eficiencia al asegurar la atención de las necesidades institucionales mediante la definición de un equipo de trabajo y controles. Además, afirma que no se vulnera la igualdad ni la libre competencia, ya que el diseño del pliego cartelario invita a todos los proveedores que cumplan las especificaciones sin imponer restricciones indebidas, permitiendo la participación equitativa de empresas especializadas en los módulos SAP adquiridos. Por ello, concluye que los argumentos del recurrente carecen de fundamento

En cuanto a los puntos cuestionados, este órgano contralor considera que en el recurso se omite fundamentar por qué le resulta imposible cumplir con el requisito de atestados, ni por qué no puede ofrecerlos sin incorporarlos a sus planillas o cuál es la realidad del mercado tecnológico que invoca que resulta desconocida por la Administración al disponer este requisito. Por otro lado, coincide este órgano contralor con el hecho de que la Administración debe conocer el personal ofrecido precisamente para verificar sus atestados y cumplimiento respecto de los requerimientos del pliego, todo lo cual debe hacerse en la evaluación para garantizar no sólo el principio de igualdad sino también los principios de eficiencia y eficacia.

Por tanto, la modificación sugerida por la objetante carece del sustento necesario para ser acogida. En ese sentido, y de conformidad con lo indicado en el apartado **“3) Sobre el deber de fundamentación de los recursos de objeción.”**, este órgano contralor estima que la objetante no efectuó un adecuado ejercicio de fundamentación. En virtud de lo expuesto, este extremo se **rechaza de plano** por falta de fundamentación.

Recurso 800202500000780 - QINTESS COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA

III. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO INTERPUESTO POR QINTESS COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA. De previo a resolver, se indica que la parte objetante divide el recurso en tres alegatos, a saber: "a. *Equipo dedicado para el servicio requerido sin reconocimiento económico al contratista*; b. *Ejecución de trabajos sin reconocimiento económico para el contratista*; c. *El Cartel no es concreto ni claro en los puntos 4.6, 4.7 y 21*". La Administración aborda por separado la combinación de cláusulas presentada, las cuales se detallan seguidamente.

1) Sobre a. Equipo dedicado para el servicio requerido sin reconocimiento económico al contratista. i) Sobre la cláusula 3.1 Modalidad según demanda, la cláusula 4.1 Coordinador/Facilitador (costos), cláusula 10.1 (acceso a sistemas por parte del equipo de trabajo) y 24, 24.1 y 24.7 (tiempos de respuesta). Criterio de la División. Sobre estos puntos, la objetante indica que, la modalidad "según demanda", sin mínimo de horas, exige mantener un equipo de consultores dedicado a la CCSS en espera de solicitudes, trasladando costos al proveedor y afectando su patrimonio alega violación a la intangibilidad patrimonial, en cuanto al coordinador/facilitador, accesos del equipo de trabajo, equipo dedicado al servicio de la CCSS, informes entre otros, sin ser remunerados.

Por su parte, la Administración manifiesta que la contratación bajo la modalidad de entrega según demanda se considera necesaria para la adquisición de servicios especializados de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, y desarrollo evolutivo del ERP de SAP, en virtud de la variabilidad e imprevisibilidad de las necesidades. Asimismo, la Administración manifiesta que aclara que la actividad de reportes e informes es una obligación administrativa del contratista para el control y seguimiento del servicio, no una labor técnica facturable. Esta se considera parte de sus responsabilidades contractuales para la trazabilidad y supervisión, como se indica en el cartel. Tras analizar las aclaraciones de los oferentes, la Comisión Técnica acoge parcialmente algunas como oportunidades de mejora, las cuales se definirán y publicarán en la próxima versión del Pliego de Condiciones.

Respecto de los puntos en discusión, esta Contraloría General reconoce la importancia del principio de intangibilidad patrimonial en la prestación del servicio, sin embargo, no se ha demostrado cómo este contrato de servicios bajo la modalidad de entrega según demanda le genera la afectación patrimonial invocada y por qué razón debe mantener un equipo dedicado exclusivamente para la CCSS, toda vez que no se explica cómo la información de consumos históricos y estimados por horas para las líneas resulta insuficiente como para confeccionar la oferta económica, ni tampoco cómo de esa información se deriva que los oferentes deban mantener consultores dedicados exclusivamente para la atención de solicitudes.

Asimismo, respecto a la objeción planteada contra la cláusula 4.1 del pliego de condiciones, referente al rol y forma de reconocimiento del 'Coordinador/Facilitador', debe señalarse que la recurrente omite presentar un análisis técnico-financiero, con cálculos específicos o la construcción de escenarios que demuestre de qué manera la exigencia de este rol o sus características le impide generar una cuantificación del precio por hora que refleje precisamente todos los costos vinculados a la prestación del servicio, incluido desde luego este personal específico.

De esa forma, no se ha acreditado cómo la modalidad le impide estructurar una estructura de costos viable para los servicios bajo una modalidad de precio unitario por hora como requiere el pliego. Por lo cual, esperaba este órgano contralor un análisis de esta naturaleza debería referir con precisión cómo considerando una correcta imputación de todos los costos inherentes al proyecto (lo que incluye las obligaciones laborales derivadas del Código de Trabajo, los costos indirectos, los gastos administrativos y la necesaria absorción del costo del personal no directamente facturable, como es el caso del coordinador, dentro de las tarifas de los servicios que sí se remuneran por hora), resulta materialmente imposible para un oferente presentar una oferta que sea a la vez competitiva y sostenible.

En relación con lo indicado respecto de la cláusula "10. FORMA DE ENTREGA 10.1 Una vez que entre en vigor el contrato, el contratista debe remitir la información del equipo de trabajo para solicitar los permisos de acceso físico y digital a los sistemas internos de la Institución, según amerite. El tiempo que se tarde en realizar estos trámites no serán objetos de cobro por parte del contratista....", estima este órgano contralor que no se identifica o desarrolla cómo estas actividades no pueden cuantificarse en su lógica de prestación del servicio y costos, toda vez que la institución le está señalando en el pliego que no podrá facturar esas horas, es decir esas horas dedicadas a familiarización y acceso no las podría cobrar, pero no se está impidiendo que en su lógica de costos esto no pueda reflejarse en el costo unitario por hora según su conocimiento del servicio, sus eficiencias y ventajas comparativas. Por lo que tampoco en ese punto se aprecia que exista una limitación o afectación al equilibrio económico por la modalidad utilizada.

En cuanto a las cláusulas 19.11, 24, 24.1 y 24.7, estima este órgano contralor que la parte recurrente no logra demostrar, como la adecuada planificación con el personal, de frente a una sustitución no pueda atenderse y en todo caso en que escenarios serían los más usuales en relación con variaciones que darse en forma imprevisible y que efectivamente ponga en un riesgo la ejecución contractual, por lo que, la simple afirmación de una posible afectación, sin la debida fundamentación de por qué las medidas de planificación y mitigación serían ineficaces, resulta insuficiente, ahora bien, en cuanto al plazo de los cinco (5) días que tiene la Administración para resolver una sustitución del personal del equipo de trabajo del contratista, la objetante no está explicando cómo resulta posible que en ese plazo se puedan atender todas las vicisitudes referentes al personal, pues podría tener sentido en el escenario previsible por ejemplo en el caso de maternidad sean los cinco (5) días, pero no así en circunstancias imprevisibles como por ejemplo lo que podría ser una renuncia o incapacidad con un plazo prolongado, que para estos casos necesitaría un día o dos días para que la Administración le resuelva y nos los cinco días como lo tiene previsto el clausulado (19.11) incluso referidas a personal clave. Asimismo, no señala la objetante, cuales son sus posibilidades o el plazo que requerirá de frente a lo antes expuesto.

En vista de los argumentos expuestos, estima este órgano contralor que la objetante realiza una serie de señalamientos pero no realiza ningún ejercicio, o propuesta para que se modifiquen las cláusulas supra o bien por que en razón del interés público no se puede ejecutar el contrato bajo el modelo "según demanda" por horas como lo pretende la Administración. Por lo cual, no se aprecia que la objetante trate de justificar su dicho, este órgano contralor observa que no se ha presentado ningún elemento probatorio que permita demostrar que el modelo según demanda por horas, no sea susceptible de ser cuantificado. Asimismo, la ausencia de esta demostración fáctica y financiera, que permita comprender el impacto económico real y la supuesta inviabilidad alegada, tampoco demuestra, en cuál sería la afectación real en cuanto a los tiempos de sustitución del personal, lo que conlleva a que el argumento presentado por la recurrente carezca de la debida fundamentación. En ese sentido, y de conformidad con lo indicado en el apartado "**3) Sobre el deber de fundamentación de los recursos de objeción.**", este órgano contralor estima que la objetante no efectuó un adecuado ejercicio de fundamentación. En virtud de lo expuesto, este extremo del recurso se **rechaza de plano** por falta de fundamentación.

Consideración de oficio: se aprecia que de la respuesta de la Administración determina acoger parcialmente algunas propuestas de la recurrente como oportunidades de mejora e indica que realizará una modificaciones al pliego de condiciones pero sin precisar, cuáles o en que tanto, modificara la cláusula objetada por lo que estima este órgano contralor, que quedan bajo responsabilidad de la Administración, las razones y justificaciones sobre la procedencia del allanamiento parcial, el cual se entiende fue debidamente valorado por las instancias pertinentes. De esa forma, deberá proceder a realizar los ajustes respectivos al pliego de condiciones por medio de la correspondiente modificación cartelería, a la cual debe otorgarse la publicidad respectiva en los términos regulados en el artículo 93 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública (en adelante RLGCP).

2) Sobre la ejecución de trabajos sin reconocimiento económico para el contratista. i) Sobre los puntos 7.10, 8.1, 18.4, 24.21, referentes a reportes no facturables. Sobre estos puntos del pliego de condiciones, la empresa objetante sostiene que el pliego no solo impone la necesidad de un equipo dedicado para la CCSS sin reconocer económicamente dicha dedicación, sino que también

exige la realización de múltiples trabajos sin contraprestación. Específicamente, señala que el tiempo invertido en la elaboración de reportes e informes mensuales (punto 7.10), las horas de entendimiento (cláusula 8.1), la transferencia de conocimiento y revisión de documentación (punto 18.4), así como la generación de la documentación detallada en el punto 25, no serían considerados para efectos de cobro, corriendo por cuenta del contratista.

Por su parte, la Administración sostiene que actividades como la elaboración de reportes mensuales (punto 7.10) son consideradas acciones preparatorias, de gestión, coordinación y aseguramiento de la calidad, intrínsecas al buen servicio y no generan una contraprestación independiente. Estas labores, junto con las sesiones de entendimiento y configuración de accesos (punto 8.1), así como la transferencia de conocimiento y generación de entregables de control, son vistas como obligaciones accesorias e inherentes a la correcta ejecución del contrato, estando, por ende, incluidas en el precio general ofertado por el servicio. La entidad justifica esta postura indicando que se alinea con los principios de eficiencia, razonabilidad y transparencia en la contratación pública. Por consiguiente, el tiempo dedicado a estas tareas, incluyendo las iniciales de alistamiento y ajustes, no es facturable de forma separada, ya que no constituyen una entrega de valor directa dentro de los servicios técnicos contratados por consumo de horas, sino que son parte de las responsabilidades previas y transversales para garantizar el adecuado inicio y desarrollo de la ejecución del contrato.

En vista de lo anterior, esta División estima que la recurrente reitera su argumento de que la documentación y actividades accesorias (tales como informes y sesiones de entendimiento), exigidas como parte del objeto contractual, no están consideradas dentro de los costos. Sin embargo, considera este órgano contralor que tal como lo ha señalado la Administración, el hecho de que estas tareas no sean facturables como rubros independientes no implica que su costo no deba ser considerado en el precio unitario por hora; como bien señala la CCSS cuando indica que deben ser incluidas en el precio general ofertado por el servicio. De esa forma, no se ha demostrado que este tipo de costos en las actividades enumeradas no puedan estructurarse en el precio final por hora en un modelo de trabajo conforme su conocimiento del servicio y las eficiencias que tiene la empresa como ventaja comparativa. De esa forma, no basta con manifestar una disconformidad genérica; sino que era menester de la objetante presentara un análisis que evidenciara los supuestos específicos bajo los cuales la pretensión de la Administración resultaría inviable o contraria a los principios de contratación pública que esgrime. En ese sentido, y de conformidad con lo indicado en el apartado **"3) Sobre el deber de fundamentación de los recursos de objeción."**, este órgano contralor estima que la objetante no efectuó un adecuado ejercicio de fundamentación. En virtud de lo expuesto, este extremo del recurso se **rechaza de plano** por falta de fundamentación.

ii-) Sobre la documentación que se debe presentar punto 25 (Documentación Generada para la Atención) y subsiguientes (25.1, 25.2 , 25.3, 25.4). Criterio de la División. Ahora bien, la objetante argumenta que el punto 24.21 del cartel, en conjunto con el apartado 25, impone una carga documental extensa sin reconocimiento económico. Sostiene que no hay claridad total sobre toda la documentación a generar, pero detalla que se exige un "Plan de Trabajo" (25.2), un "Informe de Atención y Resultados", y la actualización o elaboración de múltiples documentos del sistema como configuración funcional, manuales de usuario y Business Blue Prints (25.3). Adicionalmente, para atenciones urgentes sin personal de la CCSS, el punto 25.4 requiere manuales, instructivos y sesiones explicativas documentadas, todo sin costo para la Administración. Considera que esta exigencia de generar una cantidad significativa de entregables por cuenta y costo del contratista vulnera el principio de intangibilidad patrimonial, afectando el equilibrio económico del contrato.

Por su parte, la Administración aclara que el apartado 25, referente a la "Documentación Generada para la Atención", no impone condiciones extraordinarias ni una obligación de dedicación permanente. Sostiene que este punto detalla la documentación que el contratista debe presentar como parte de su responsabilidad técnica y operativa inherente al servicio de soporte del ERP SAP, no constituyendo una obligación nueva o separada. Específicamente sobre el punto 25.4, que exige manuales o instructivos en situaciones de urgencia sin personal de la CCSS, la entidad explica que esto responde a principios de trazabilidad técnica, transparencia y transferencia de conocimiento.

En vista de los argumentos expuestos, estima este órgano contralor, existe una falta de definición en el pliego de condiciones respecto a los documentos específicos que el contratista debe presentar para cada entregable cuestionado. Dicha omisión por parte de la Administración genera un estado de incertidumbre en los potenciales oferentes al momento de estructurar y presentar sus respectivas ofertas, afectando la claridad necesaria del pliego. Consecuentemente, resulta necesario que la Administración proceda a incorporar de manera detallada, para cada entregable, la documentación precisa que se exigirá. Esta acción es fundamental para garantizar la transparencia, la igualdad de participación y la seguridad jurídica de los oferentes, permitiéndoles preparar propuestas ajustadas a requerimientos claros y unívocos, conforme lo pretendido por la Administración. En cuanto a la intangibilidad patrimonial, y los elementos que supuestamente no son susceptibles de facturación ya se explicó que la recurrente no demuestra cómo esta modalidad por horas no pueda trasladar sus costos a dicha modalidad, todo conforme lo resuelto en el punto 1).

Es por ello, que estima este órgano contralor que se hace necesario que la Administración defina con precisión el alcance específico de cada uno de los entregables solicitados, esto resulta fundamental para garantizar que todos los potenciales oferentes puedan llevar a cabo un proceso de cotización plenamente informado, competitivo y ajustado a las necesidades reales de la Administración. En este sentido, se considera necesario también que la Administración incorpore de manera formal al expediente del procedimiento de contratación los modelos o formatos concretos de todos los documentos mencionados en el apartado 25 del cartel de licitación ("Solicitud de Incidencia o Control de Cambio"- "Plan de Trabajo para incidencias o control de cambio" - "Informe de Atención y Resultados"), así como otros documentos como lo son: "Configuración Funcional - Desarrollo Brechas - Manual Usuarios - Business Blue Prints - Actas o Minutas de sesiones y pruebas.", con la finalidad de que los oferentes puedan conocer con claridad cuáles son todos los documentos y entregables que deben cumplir y con ello confeccionar su oferta económica, para que luego no existan discusiones innecesarias en la fase de ejecución sobre requerimientos o productos no definidos.

Adicionalmente, la Administración deberá especificar detalladamente el alcance esperado en términos de contenido, nivel de detalle y criterios de calidad para la elaboración y, en su caso, la corrección de cada uno de estos documentos, lo cual permitirá a los oferentes comprender las expectativas de la Administración, facilitando la presentación de ofertas económicas sólidas, comparables y que respondan de manera efectiva a los requerimientos planteados, todo lo anterior considerando la modalidad utilizada. En consecuencia, se declara **parcialmente con lugar** el recurso en este extremo. Se ordena a la Administración realizar las modificaciones pertinentes al pliego, adjuntando o referenciando claramente dicha documentación, y proceder con la respectiva publicidad de estos cambios, en los términos del artículo 96 de la LGCP y 256 de su Reglamento

2) Sobre el punto el cartel no es concreto ni claro en los puntos 4.6, 4.7 y 21. i) Sobre la definición de los módulos que deben atender los consultores. En relación a estos puntos, la empresa **objetante** argumenta que los puntos 4.6 y 4.7 del cartel incumplen con el artículo 88 del Reglamento a la LGCP, que exige reglas claras y concretas en el pliego. Sostiene que la exigencia de que el oferente cuente con consultores, tanto funcionales como técnicos, para "cualquier funcionalidad operativa o técnica" adicional a las ya indicadas, introduce una indefinición. Esta falta de claridad sobre los consultores específicos que la Administración podría eventualmente requerir, según la objetante, imposibilita a cualquier oferente calcular de manera precisa sus costos y, por ende, el precio de su oferta

Por su parte, la **Administración** indica que, como resultado de las aclaraciones, se modificaran los perfiles de consultores solicitados en los puntos 4.6 y 4.7 del cartel, eliminándose la referencia a "**Cualquier otra funcionalidad operativa o técnica**". Sostiene que esta modificación no impide la atención de desarrollos evolutivos o correctivos específicos (conocidos como "Z"), ya que estos serían cubiertos por los consultores técnicos expertos. Con estos cambios, se afirma que los perfiles técnicos y funcionales, incluyendo los módulos específicos para

las áreas Financiera, Administrativa, Logística y Analítica, quedan claramente definidos. De esta manera, se considera que el oferente posee la información necesaria para dimensionar el alcance del personal y calcular sus costos de manera precisa y objetiva, en cumplimiento con el Reglamento a la Ley General de Contratación Pública

Por lo anterior, teniendo en cuenta lo manifestado en el considerando **I de Consideraciones Preliminares**, punto **"2) Sobre la figura del allanamiento."** se procede a **declarar con lugar** este punto del recurso de objeción interpuesto y se le ordena a la Administración realizar las modificaciones carteleras que correspondan, así como brindar la publicidad respectiva en los términos regulados en el artículo 96 de la LGCP, concordado con el 256 del RLGCP.

ii-) Sobre el punto 21 y 21.3 en cuanto a garantía técnica del servicio. Criterio de la División. La empresa objetante sostiene que el cartel no establece con claridad las reglas para aplicar la Garantía Técnica del Servicio, contemplada en la condición 21. Si bien el punto 21.3 indica que el contratista debe corregir, sin costo adicional para la CCSS, los problemas causados por su implementación que afecten otras funcionalidades, la recurrente cuestiona que el pliego omite definir los criterios o el procedimiento específico mediante el cual se determinaría y atribuiría la responsabilidad de dichos incidentes al contratista. Esta falta de un marco definido para la atribución de responsabilidad es el punto central de su inconformidad.

Por su parte, la Administración sostiene que la disposición contractual referente a la garantía técnica es una condición mínima, razonable y habitual en la contratación de servicios de esta naturaleza, especialmente en el ámbito de soporte SAP. Aclara que la cláusula en cuestión no impone sanciones automáticas ni una presunción de culpabilidad del contratista. Más bien, establece una consecuencia lógica y proporcionada para aquellos casos en los que se demuestre técnicamente que un incidente ha sido causado directamente por una intervención del contratista. En este sentido, aunque el cartel no detalle un procedimiento paso a paso, la regla se considera suficientemente clara: **si una solución implementada por el contratista genera un impacto negativo en otra funcionalidad, este deberá asumir la corrección sin incurrir en costos de horas adicionales para la institución.**

En vista de los argumentos expuestos, esta División estima que la regulación de la garantía técnica en el pliego de condiciones presenta una deficiencia sustancial en cuanto a su claridad y detalle, sobre los supuestos en que operará la garantía técnica. Con posterioridad a la recepción definitiva del objeto contractual, no se define con precisión, el procedimiento para hacer efectiva dicha garantía, omitiéndose, crucialmente, la especificación de los supuestos y el mecanismo para determinar la responsabilidad del contratista ante eventuales defectos o correcciones que deban realizarse. Esta carencia en cuanto a la regulación de la garantía técnica puede generar incertidumbre entre los oferentes, por lo cual, la Administración debe establecer en el pliego una regulación más precisa sobre la atribución de responsabilidad al contratista. Específicamente, se requiere detallar los supuestos en que el contratista sería considerado responsable de una falla y, consecuentemente, la corrección no sería cobrada.

Por lo cual, y en aras de la seguridad jurídica y la debida ejecución contractual, la Administración deberá definir con precisión en el pliego de condiciones los procedimientos para la corrección de eventuales fallas. Se requiere que aclare, por un lado, cómo se gestionarán y operarán las correcciones cuando la responsabilidad no sea atribuible al contratista y, por otro, el protocolo y las condiciones específicas que el contratista deberá observar para realizar las correcciones que sí le sean imputables.

Por lo tanto, resulta igualmente necesario que la Administración aclare el procedimiento y las condiciones bajo las cuales se gestionará la garantía técnica y correcciones por parte del contratista, no para que se elimine la cláusula, sino para que la Administración regule con toda claridad, cuáles son los supuestos en los que el contratista sería responsable y, en su caso, se remunerarían las correcciones de incidentes del sistema cuando la responsabilidad no sea imputable al contratista; esta clarificación permite brindar certeza a los oferentes sobre el alcance de la garantía y el manejo de dichas situaciones. En consecuencia, se declara **parcialmente con lugar** el recurso en este extremo. Se ordena a la Administración realizar las modificaciones pertinentes al pliego, adjuntando o referenciando claramente los supuestos en que operaría la garantía técnica, y proceder con la respectiva publicidad de estos cambios, en los términos del artículo 96 de la LGCP y 256 de su reglamento

3) Sobre el punto 19.1 referente a la firma digital. Criterio de la División. Sobre este punto la empresa **objetante** argumenta, que el requisito de "Firma Digital" para el personal técnico, estipulado en la condición 19.1 del pliego de condiciones, constituye una restricción indirecta e injustificada. Sostiene que, de conformidad con la Ley N° 8454 y las políticas del Banco Central de Costa Rica (único certificador autorizado), la obtención de una firma digital válida requiere cédula de identidad costarricense o DIMEX para extranjeros, esto, a su juicio, limitaría la participación de oferentes que cuenten con consultores extranjeros que no posean el estatus migratorio que les otorgue DIMEX, afectando así la libre concurrencia.

Por su parte, la **Administración** argumenta que el requisito de firma digital, mencionado en el punto 19.1, responde a la necesidad de que los documentos del contrato sean formalmente remitidos y validados, en concordancia con el apartado 22.1 que exige la entrega de toda la documentación en formato digital. Subraya que, según la cláusula 1.1 del cartel, los oferentes deben contar con representación directa del fabricante SAP en Costa Rica. En consecuencia, la empresa que resulte adjudicataria tendrá la capacidad legal en el país para aplicar la Ley 8454 de Certificados Digitales, aun cuando parte de su equipo de trabajo provenga de países con legislaciones diferentes en esta materia.

En vista de los argumentos, este órgano contralor estima que la empresa recurrente no ha acreditado concretamente la limitación alegada respecto al requisito de firma digital, en la medida que no demostró cuántos de sus técnicos son extranjeros, la imposibilidad fáctica o jurídica de estos para obtener la firma digital costarricense, ni detalló de qué manera equivalente podría efectivamente cumplir con la presentación de informes u otras obligaciones contractuales requeridos por la Administración (artículo 254 párrafo segundo RLGCP). De esa forma, la simple afirmación de una restricción, sin el sustento probatorio idóneo que evidencie una afectación real y directa a su posibilidad de participar en forma injustificada, implica necesariamente que se considere su recurso con falta de fundamentación en este punto. De conformidad con lo indicado en el apartado **"3) Sobre el deber de fundamentación de los recursos de objeción."**, este órgano contralor estima que la objetante no efectuó un adecuado ejercicio de fundamentación. En virtud de lo expuesto, este extremo del recurso se **rechaza de plano** por falta de fundamentación.

5. Aprobaciones

Encargado	CARLOS GERARDO LEAL VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	03/06/2025 13:55	Vigencia certificado	11/10/2024 11:24 - 10/10/2028 11:24
DN Certificado	CN=CARLOS GERARDO LEAL VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=CARLOS GERARDO, SURNAME=LEAL VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-02-0534-0328		
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)	03/06/2025 14:21	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	06/06/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-00962-2025	Fecha notificación	03/06/2025 14:26