

 Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Encargado	Karina Arias Sáenz		
Fecha/hora gestión	14/07/2025 09:20	Fecha/hora resolución	14/07/2025 09:28
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000001358
* Tipo de resolución	Fondo		
Número de procedimiento	2025LY-000007-0004900001	Nombre Institución	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA
Descripción del procedimiento	SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN, HOSPEDAJE Y MANTENIMIENTO DE LOS SITIOS WEB DEL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, SUGESE Y SUGEVAL POR UN PERIODO DE CUATRO (4) AÑOS.		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000001215	20/06/2025 23:13	Farvig Arguedas Sánchez	HERMES, SOLUCIONES DE INTERNET SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano	Falta de fundamentaci

3. *Resultando

I- Que mediante auto n.º 8052025000001316 del 23 de junio de 2025, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante.
II- 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 8002025000001215 - HERMES, SOLUCIONES DE INTERNET SOCIEDAD ANONIMA

I- SOBRE EL FONDO DEL RECURSO INTERPUESTO POR LA EMPRESA HERMES, SOLUCIONES DE INTERNET SOCIEDAD ANÓNIMA:

1) Sobre la condición de admisibilidad “El Administrador de Contenido con que el oferente va a desarrollar el proyecto debe estar en la sección de Líderes del Cuadrante de Gartner de las Plataformas de Experiencia Digital a enero de 2025.” **Criterio de la División:** El recurrente: señala que dicha condición viola el principio de igualdad de trato y libre competencia, así como el de equidad, no discriminación y el principio de eficiencia. En síntesis, afirma en sus argumentos que la condición favorece marcas internacionales con licencias costosas sobre soluciones locales más asequibles y adaptables, además indica que desincentiva la innovación local. Afirma que se restringe injustificadamente la participación de oferentes nacionales no incluidos en dicho Cuadrante Gartner. Argumenta la existencia de cuestionamientos en torno al Cuadrante tales como falta de transparencia en la metodología que afecta su objetividad, sesgos, mayor enfoque en lo comercial que en lo técnico y poca adaptabilidad. Asimismo determina que el Cuadrante tiene requisitos financieros rígidos y que con dicha condición puede encarecer injustificadamente las ofertas al obligar a los oferentes a usar tecnologías más costosas sin garantizar que sean las más adecuadas para el contexto institucional específico. Finalmente solicita que se elimine la condición de admisibilidad y en su lugar se requiera al oferente una trayectoria superior a 5 años en el mercado y que deba explicar cómo la solución satisface cada requerimiento técnico del cartel. **La Administración:** señala que con la condición de admisibilidad se respetan los principios de igualdad, libre competencia y valor público por el dinero, además afirma que no se demuestra una afectación a la libre competencia. En síntesis, determina que el Cuadrante Gartner en la sección de líderes corresponde con una herramienta para garantizar la adquisición de soluciones con un nivel de madurez, solidez y proyección en el mercado global en tanto evalúa a los proveedores basándose en la capacidad de ejecución y visión completa, que también valora la estabilidad financiera, capacidad de soporte global, trayectoria de innovación y otros elementos. Establece que una solución en dicho Cuadrante busca asegurar que la tecnología cumpla con los requisitos técnicos y provenga de un proveedor con infraestructura y experiencia necesarias para soportar la implementación a gran escala y largo plazo, lo que reduce el riesgo de proyectos fallidos u obsolescencia tecnológica prematura. Determina que con dicha condición se pretende asegurar que la plataforma cumpla con los más altos estándares de calidad, robustez y confiabilidad. Afirma que se promueve una evaluación objetiva, transparente y alineada a las mejores prácticas internacionales. Acota que con dicha condición de admisibilidad se busca reducir riesgos tecnológicos y operacionales así como la garantía de sostenibilidad y soporte a largo plazo. Arguye que se adquiere una tecnología con acceso a mejores proyectos, metodologías de implementación probadas y un equipo de expertos que pueden guiar el proyecto al éxito. Exponen que el requisito debe entenderse dentro de una visión integral de eficiencia orientada a maximizar el valor por el dinero a lo largo del ciclo de la vida del producto, con una calidad del servicio, costos operativos y de mantenimiento, así como la capacidad de adaptación tecnológica, escalabilidad de la solución y la mitigación de riesgos asociados a la sostenibilidad y seguridad de la plataforma seleccionada. Razonan que al ofrecer soluciones con mayor estabilidad existe menor necesidad de mantenimiento correctivo, mejor soporte técnico y capacidad de adaptación al ser soluciones maduras, que suelen requerir menor personalización y ofrecen mayores eficiencias operativas. Determinan que soluciones menos robustas pueden llevar costos ocultos significativos en personalización, integraciones complejas así como problemas de rendimiento y seguridad. Concretamente sobre los proveedores en la categoría de líderes señala que suelen tener solidez financiera lo cual a largo plazo permite garantizar la continuidad del servicio y el soporte técnico. Que también ofrecen productos, vasto conocimiento y experiencia en la implementación de soluciones para diversas industrias y complejidades organizacionales. Asimismo afirman que los proveedores líderes contratan con un vasto ecosistema de socios comerciales estratégicos, con desarrolladores y una comunidad de usuarios que facilita la búsqueda de talentos, lo cual reduce significativamente los costos de implementación y operación a largo plazo. Finalmente indican que los requerimientos técnicos no constituyen barreras artificiales, sino que están justificados en función de la criticidad operativa del entorno a contratar. También consideran que no se logra demostrar en el recurso que el requerimiento sea técnicamente innecesario, excesivo o desproporcionado en relación con el objeto del servicio. Al respecto afirman que el sitio del BCCR y sus desconcentradas es la herramienta para publicar toda la información necesaria y obligatoria en los respectivos formatos, condiciones y momentos. Siendo vital para cumplir con sus objetivos y plan estratégico. Señalan que la pérdida de confianza en la información ahí publicada podría generar la pérdida de confianza y reputacional que podría afectar al país interna y externamente, que los requisitos establecidos son fundamentales para un servicio crítico en el desempeño económicos de los mercados, también en el mercado de seguros y de valores. Por ello señala que los indicadores del sitio deben estar garantizados con especial atención a los ataques cibernéticos, al respecto establece que todos los sitios son plataformas de captura de datos para la creación de datos macroeconómicos o implementar la supervisión necesaria, lo cual requiere de gran seguridad para evitar el robo de información. Motivo por el cual la plataforma debe cumplir con parámetros de alta calidad de software, disponibilidad, versatilidad en el manejo de espacios y funcionalidades, capacidad para adaptarse a otras tecnologías, conexión con otras plataformas de comunicación y permanencia en el mercado. Señala que el Banco adoptó un criterio reconocido para la evaluación y selección de las plataformas más estables, de mayor permanencia y con el servicio durante la vida del sitio web más completo. Determinan que la condición es técnicamente válida, no restrictiva y cumple con los principios de transparencia e igualdad dado que todos los oferentes son evaluados sobre los mismos criterios técnicos y funcionales, sin favorecer a un proveedor específico sino que asegura que todos compitan en igualdad de condiciones, el principio de libre competencia del proceso de contratación pública dado que se permite la participación de múltiples actores del mercado que cuenten con capacidad comprobada, que no se establecen condiciones arbitrarias o discriminatorias sino que el requisito eleva el nivel de calidad esperado alineado con la importancia de los servicios para el BCCR, también indica que es acorde con el principio de valor por el dinero al buscar una especificación técnica adecuada que evita no se cumplan con los niveles mínimos requeridos para evitar sobre costos, riesgos o fallas y afirman se cumple con el principio de eficiencia y eficacia institucional al evitar interrupciones o fallas, promover la eficacia operativa y eficiencia en la prestación de los servicios. Señalan que el recurso carece de fundamento técnico objetivo y verificable, que no se presenta evidencia técnica concreta, que tampoco se demuestra el número potencial de participantes quede reducido y se basa en afirmaciones generales o percepciones. Afirma que lo planteado en el recurso implicaría relajar condiciones esenciales para seguridad la calidad, continuidad, seguridad de los servicios lo que conlleva a riesgos operativos para la institución y eventual pérdida del principio del valor por el dinero. Con fundamento en los artículos 88 de la LGCP así como 245 inciso c) y 246 del Reglamento debe rechazarse de plano. Sobre el tema objeto de análisis, esta Contraloría General de la República considera que, el recurrente hace alusión a una serie de discrepancias en torno a la condición de admisibilidad del cuadrante Gartner, lo cual pretende acreditar a través de dos enlaces a sitios web, al respecto debe señalarse que esta Contraloría General ha considerado en reiteradas ocasiones que la referencia a sitios de internet no es prueba idónea, en tanto dicha información es fácilmente manipulable, sujeta a modificaciones periódicas, por lo que no brinda suficiente certeza para darle el carácter de plena prueba (al respecto véase las resoluciones n.° R-DCA-0929-2017 del 3 de noviembre de 2017, reiterada en la resolución n.° R-DCA-SICOP-00377-2023 del 15 de marzo de 2023, la resolución n.° R-DCP-SICOP- 01010-2024 del 10 de julio de 2024, la resolución n.° R-DCOP-00336-2025 del 26 de febrero del 2025 y n.° R-DCP-DICOP-00858-2025 del 21 de mayo de 2025). De conformidad con lo expuesto, los dos enlaces a sitios web señalados por el recurrente no resultan prueba idónea para el análisis del caso que nos compete, lo cual es determinante en relación con la fundamentación del recurso presentado, de manera que en el presente caso no existe prueba que permita sostener las argumentaciones hechas por el recurrente en relación con el Cuadrante Gartner. De manera tal que las afirmaciones hechas por el recurrente en punto a falta de transparencia, enfoque, sesgos y costos para integrar dicho cuadrante quedan en una mera argumentación especulativa y no probada del recurrente, como tampoco ha sido probado siquiera en prosa, la afectación que a los principios de contratación en especial al de libre participación ocasiona dicho requerimiento. Por el contrario, la administración es clara en indicar los diferentes motivos por los cuales considera que la condición de admisibilidad en línea con el objeto del contrato permite garantizar la elección de una solución tecnológica que cumpla con lo pretendido en el pliego en beneficio del mercado económico, de seguros y valores del país siendo que al respecto indican: “*comprendiendo la importancia que reviste el sitio web del BCCR, Sugese y Sugeval como fuente de información para toma de decisiones económico-financieras, es necesaria utilizar una plataforma que cumpla con todos los requerimientos de seguridad, versatilidad y permanencia y por eso se requiere de una metodología clara, consistente y precisa para seleccionar la plataforma, lo que produce mayor objetividad en la selección.*” Asimismo denota que los sitios web para el banco y sus órganos son vitales para cumplir con sus objetivos y el plan estratégico, siendo el medio de comunicación oficial y principal. Entre otros aspectos, la administración señala que con dicha condición se procura mitigar riesgos cibernéticos, económicos así como garantizar la inversión en el largo plazo, permitiendo promover la eficacia operativa y eficiencia en la prestación de los servicios. Además,

señala la administración que dicho requerimiento está alineado a estándares de mercado “*que asegura que la solución tecnológica utilizada cuente con respaldo, madurez, soporte robusto, evolución continua y aceptación en el mercado global, elementos fundamentales para una plataforma crítica como la del Banco Central, por lo tanto // • No constituyen barreras artificiales. // • Están justificados en función de la criticidad operativa del entorno a contratar. // • El recurso no logra demostrar que alguno de estos requerimientos sea técnicamente innecesario, excesivo o desproporcionado en relación con el objeto del servicio*”. Además determina que con dicha condición le permitirá cumplir, entre otros, con los principios del valor por el dinero así como la eficacia operativa y eficiencia en la prestación del servicio que procuran para la institución a efectos de operar de forma continua, segura y predecible, evitar interrupciones o fallas. Buscando con tal condición la selección de la mejor oferta con un criterio reconocido para la evaluación y selección de las plataformas más estableces, de mayor permanencia y con el servicio durante la vida del sitio web más completo. Por todo lo anteriormente expuesto, de conformidad con los numerales 88 de la Ley General de Contratación Pública así como 245 inciso c) y 246 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, al encontrarse el recurso sin prueba idónea que acredite sus argumentaciones, se procede con el **rechazo de plano** del recurso planteado.

III- 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.

5. Aprobaciones

Encargado	KARINA MARIA ARIAS SAENZ	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	14/07/2025 09:25	Vigencia certificado	19/08/2022 09:27 - 18/08/2026 09:27
DN Certificado	CN=KARINA MARIA ARIAS SAENZ (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=KARINA MARIA, SURNAME=ARIAS SAENZ, SERIALNUMBER=CPF-02-0712-0930		
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	MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	14/07/2025 09:28	Vigencia certificado	08/03/2022 12:29 - 07/03/2026 12:29
DN Certificado	CN=MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=MARCO ANTONIO, SURNAME=LOAICIGA VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-03-0425-0430		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

6. Notificación resolución

Fecha/hora máxima adición aclaración	17/07/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01288-2025	Fecha notificación	14/07/2025 09:42