



Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Encargado	OSCAR JESUS ABURTO MOYA		
Fecha/hora gestión	18/07/2025 08:08	Fecha/hora resolución	18/07/2025 10:25
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000001397
* Tipo de resolución	Resolución de Fondo		
Número de procedimiento	2024LY-000014-0001101161	Nombre Institución	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Descripción del procedimiento	Solución tecnológica y de servicios de comunicación VoIP – PSTN", con entrega según demanda para la C.C.S.S.		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8122025000000480 ☒ Línea 1 ☒ Línea 10 ☒ Línea 11 ☒ Línea 12 ☒ Línea 13 ☒ Línea 14 ☒ Línea 15 ☒ Línea 16 ☒ Línea 2 ☒ Línea 3 ☒ Línea 4 ☒ Línea 5 ☒ Línea 6 ☒ Línea 7 ☒ Línea 8 ☒ Línea 9	06/05/2025 20:56	MARCO VINICIO CASTRO HERNANDEZ	GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Sin lugar	No aplica
8122025000000478 ☒ Línea 1 ☒ Línea 10 ☒ Línea 11 ☒ Línea 12 ☒ Línea 13 ☒ Línea 14 ☒ Línea 15 ☒ Línea 16 ☒ Línea 2 ☒ Línea 3 ☒ Línea 4 ☒ Línea 5 ☒ Línea 6 ☒ Línea 7 ☒ Línea 8 ☒ Línea 9	06/05/2025 16:25	ROBERTO EUGENIO BONILLA STEINVORTH	SISTEMS ENTERPRISE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Sin lugar	No aplica

Resultado del acto final	No aplica
--------------------------	-----------

3. *Resultando

I- Que mediante auto No. 8052025000000989 del 16 de mayo del 2025 se otorgó audiencia inicial a la Administración licitante y a la Adjudicadora. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.

II- Que mediante auto No. 8052025000001121 del 02 de junio del 2025, se concedió audiencia especial a la Administración Licitante. Dicha audiencia fue atendida mediante escrito incorporado al expediente de la apelación.

III- Que mediante auto No. 8052025000001285 del 19 de junio del 2025, se concedió audiencia especial a las empresas Apelantes. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.

IV- Que mediante auto No. 8052025000001490 del 10 de julio de 2025, esta División prorrogó el plazo para resolver los recursos de apelación interpuestos.

V- 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 8122025000000480 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA

II- SOBRE LA LEGITIMACIÓN DE LA EMPRESA SISTEMAS ENTERPRISE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA.

En el caso bajo estudio se tiene que la Caja Costarricense de Seguro Social promovió la Licitación Mayor No. 2024LY-000014-0001101161 con el objeto de adquirir una Solución tecnológica y de servicios de comunicación VoIP-PSTN, con entrega según demanda para la Caja Costarricense de Seguro Social (en adelante CCSS), para ser instalados, configurados e implementados en diferentes Unidades de la CCSS. En el presente procedimiento de contratación, la Administración licitante procedió adjudicar la única partida contemplada, correspondiente a dieciséis (16) líneas, a favor de la empresa GRUPO CRG SOLUCIONES SOCIEDAD ANÓNIMA.

En atención a lo expuesto, la empresa apelante presentó recurso de apelación en contra del acto de adjudicación correspondiente a la partida número uno (1) del presente procedimiento de contratación. En lo que respecta a la referida partida, consta en el oficio N.º GG-DTIC-7493-2024, de fecha 27 de noviembre de 2024, cuyo asunto es “Análisis Técnico de procedimiento número 2024LY-000014-0001101161 “Solución tecnológica y de servicios de comunicación VoIP – PSTN”, con entrega según demanda para la C.C.S.S”, que la oferta presentada por la empresa SISTEMAS ENTERPRISE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA no cumple técnicamente con la totalidad de los requerimientos establecidos en el pliego de condiciones. (ver en SICOP: Expediente/ [3. Apertura de ofertas]/ Resultado final del estudio de las ofertas/ SISTEMAS ENTERPRISE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA / Resultado de verificación, No cumple/ Registrar resultado final del estudio de las ofertas/ Fecha de verificación, 28/11/2024 15:48, No cumple/ Resultado de la solicitud de verificación o aprobación recibida/ Documento, GG-DTIC-7493-2024-Analisis Tecnico 2024-firmado.pdf 1.0 MB)

En el pliego de condiciones del presente procedimiento se indica lo siguiente: “4.3.4 Elementos complementarios que deben cumplir la solución base de los servicios. • **Se debe presentar las certificaciones del fabricante y los centros de datos que garanticen la operación y desempeño de la solución.** (...)” (El resaltado es propio). (ver en SICOP: Expediente/ 2024LY-000014-0001101161 [Versión Actual]/ Ingreso del pliego de condiciones/ [F. Documento del Pliego de condiciones]/ Archivo adjunto, Pliego de Condiciones modificado.pdf 1.04 MB)

La empresa apelante, en atención a una solicitud de información formulada por la Administración, mediante documento con fecha del 14 de noviembre de 2024, manifestó lo siguiente: “Sistems Enterprise Costa Rica S.A. En atención a su solicitud de subsane en total cumplimiento, aportamos nuestras respuestas, certificaciones, y documentación complementaria de nuestra oferta original para ratificar el cumplimiento en su totalidad con el cartel de referencia, en el entendido que **nuestra propuesta de CISCO BROADWORKS se constituye en la mejor solución técnica y económica para el proceso indicado en la referencia**” (El resaltado es propio). (ver en SICOP: Expediente/[2. Información de Pliego de condiciones]/Resultado de la solicitud de Información/Nro. de solicitud 825346, 31/10/2024 15:57/Detalles de la solicitud de información/ Resuelto/ Respuesta a la solicitud de información/ Documento: SUBSANE SENCOMv1.pdf [2745823 MB]).

Asimismo, este despacho observa un documento suscrito por el Partner Account Manager de la empresa Cisco Systems Costa Rica, S.A., con fecha de 20 de noviembre de 2024, dirigido a la CCSS en el cual se señala lo siguiente: “Por la presente, les informamos que, el modelo de ventas de Cisco Systems, Inc. (“Cisco”) a usuarios finales en Costa Rica involucra la comercialización de sus productos y servicios a través de canales de venta (“Partners”). Cisco no comercializa de forma directa sus productos y servicios en Costa Rica y no se encuentra en capacidad de aceptar órdenes de compra directa de clientes. **Los Partners deben estar capacitados para complementar la provisión y entrega de productos y servicios Cisco**, así como agregar valor a los clientes finales debido a su experiencia y conocimiento adquiridos a través de varias certificaciones de Cisco en cada una de las áreas de soluciones que Cisco comercializa. **Por lo tanto, le informamos que, de acuerdo con nuestros registros, la empresa Sistems Enterprise S.A. (Sencom) solo aparece registrada como Partner Premier, pero no posee las certificaciones correspondientes que le permitan, vender, implementar y soportar las soluciones de telefonía en la nube de Cisco, las cuales son como mínimo: Collaboration SaaS Authorization y Webex Calling Partner**”(El resaltado es propio). (ver en SICOP: Expediente/ [3. Apertura de ofertas]/ Resultado final del estudio de las ofertas/ SISTEMAS ENTERPRISE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA / Resultado de verificación, No cumple/ Registrar resultado final del estudio de las ofertas/ Fecha de verificación, 28/11/2024 15:48, No cumple/ Resultado de la solicitud de verificación o aprobación recibida/ Documento, Anexo GG-DTIC-7493-2024.zip 1.1 MB).

En atención a lo expuesto, la Administración licitante, mediante el oficio N.º GG-DTIC-7493-2024, señaló lo siguiente: “No se proporcionó las certificaciones del fabricante, que respalden la operación y desempeño de la solución propuesta. Según información proporcionada por el fabricante Cisco en nota fechada 20 de noviembre 2024, Cisco BroadWorks es una solución gestionada por partners en sus propios data centers, y no directamente por Cisco. Las certificaciones del fabricante aseguran que la infraestructura en la nube y los componentes técnicos de la solución cumplen con los estándares de calidad, seguridad y disponibilidad establecidos por el fabricante mismo y lo solicitado en el pliego de condiciones”.

En este sentido, a partir de lo resuelto por la Administración licitante, en cuanto a que la oferta presentada por la empresa apelante no cumple técnicamente con los requerimientos establecidos, la apelante sostiene en su recurso que tal valoración obedece a un sesgo de confirmación. Señala la empresa apelante que el requisito en cuestión sí se encuentra debidamente cumplido, toda vez que la solución ofertada corresponde a una tecnología desarrollada y administrada en la nube por la empresa Cisco, tal como consta en el sitio web oficial del fabricante y como fue expresamente indicado en el documento de subsanación incorporado al expediente electrónico en la plataforma SICOP. Asimismo, la apelante argumenta que la Administración fundamenta su valoración en una carta emitida por la filial de Cisco en Costa Rica, circunstancia que según la apelante pone en evidencia un sesgo que favorecería la adjudicación a uno de los canales comerciales locales del referido fabricante. Menciona además que, su oferta contempló el precio ganador y una solución integral basada en la misma tecnología que la propuesta declarada ganadora, subrayando que las cartas aportadas por ambas empresas son, en esencia, equivalentes en cuanto a contenido y suscritas por la misma persona.

Por su parte, la Administración licitante manifiesta que la desestimación técnica de la oferta presentada por la empresa apelante no se fundamentó en apreciaciones subjetivas ni arbitrarias, sino en un análisis técnico integral, debidamente documentado y trazable, el cual incluyó la verificación directa con el fabricante Cisco, en estricto apego a lo dispuesto en el capítulo I, numeral 1.8 del pliego de condiciones, que establece: “La Administración se reserva el derecho de validar la información aportada en cada oferta, se excluirá al oferente que se constate que suministró información no cierta o engañosa”.

Agrega la Administración que, como resultado de la consulta directa al fabricante, se determinó que la información proporcionada por el oferente no resultaba enteramente precisa y que la eventual adjudicación de la oferta podría conllevar riesgos para la prestación del servicio requerido. Enfatiza que dicha validación no fue realizada mediante un proveedor comercial de Cisco, como se afirma en el recurso, sino a través de una comunicación directa con el fabricante, quien, mediante el documento con fecha 20 de noviembre de 2024, evidenció el incumplimiento de requisitos esenciales establecidos en el pliego de condiciones, particularmente en lo que respecta gestión directa por parte del fabricante de los servicios en la nube, la participación de personal certificado y el soporte oficial por parte del fabricante.

Visto lo expuesto por las partes, este órgano contralor considera que la empresa apelante sostiene que su oferta cumple con las certificaciones emitidas por el fabricante, así como con los requisitos relativos a los centros de datos que garantizan la operación y desempeño de las soluciones tecnológicas ofertadas. Asimismo, en su recurso de apelación señala que cumple con los requerimientos técnicos mediante el uso de tecnología desarrollada y administrada en la nube por la empresa Cisco, remitiéndose al sitio web oficial del fabricante como respaldo.

No obstante, esta Contraloría constata que en el recurso interpuesto no se aporta documentación certificada, reciente y emitida directamente por el fabricante, que permita desvirtuar el contenido del documento suscrito el 20 de noviembre de 2024 por el Partner Account Manager de Cisco Systems Costa Rica, S.A., en el cual se hace constar que la empresa apelante no cuenta con las certificaciones necesarias para vender, implementar y brindar soporte técnico en relación con las soluciones de telefonía en la nube desarrolladas por Cisco.

De conformidad con lo expuesto, cabe recordar que el artículo 88 de la Ley General de Contratación Pública dispone que *“Los recursos se presentarán debidamente fundamentados y con la prueba idónea (...)”*. De esta forma y ante el cuestionamiento de la Administración debía presentar la prueba técnica que respaldara lo anterior, pero se omite. Por todo lo anterior, no se tiene por acreditado que la oferta de la apelante pueda resultar ser elegible. En consecuencia, considerando que el apelante no ha logrado fundamentar y acreditar debidamente que su oferta es elegible para la Administración, por lo que se declara **sin lugar el recurso**.

Por como se resuelve este extremo del recurso, cabe señalar que, aun en el supuesto de prosperar la pretensión del apelante respecto de los elementos complementarios que debía cumplir la solución base de los servicios, su oferta continuaría careciendo de elegibilidad y, por ende, no podría ser adjudicada. En consecuencia, resulta innecesario pronunciarse sobre los demás argumentos formulados por el apelante en su recurso y en la etapa de audiencias.

III- SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DEL CONSORCIO CR - GBM ES - GBM HON - GBM GT Y ASESORÍAS INFORMÁTICAS.

En el caso objeto de análisis, la empresa apelante interpuso recurso de apelación en contra del acto de adjudicación correspondiente a la partida número uno (1) del presente procedimiento de contratación. En relación con dicha partida, consta en el oficio N.º GG-DTIC-7493-2024, de fecha 27 de noviembre de 2024, cuyo asunto es *“Análisis Técnico de procedimiento número 2024LY-000014-0001101161 “Solución tecnológica y de servicios de comunicación VoIP – PSTN”, con entrega según demanda para la C.C.S.S”,* que la oferta presentada por la empresa GRUPO CRG SOLUCIONES SOCIEDAD ANÓNIMA cumple técnicamente con la totalidad de los requerimientos establecidos en el pliego de condiciones. (ver en SICOP: Expediente/ [3. Apertura de ofertas/ Resultado final del estudio de las ofertas/ SISTEMAS ENTERPRISE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA / Resultado de verificación, No cumple/ Registrar resultado final del estudio de las ofertas/ Fecha de verificación, 28/11/2024 15:48, No cumple/ Resultado de la solicitud de verificación o aprobación recibida/ Documento, GG-DTIC-7493-2024-Analisis Tecnico 2024-firmado.pdf 1.0 MB).

Considerando lo previamente señalado, corresponde a la empresa apelante acreditar su legitimación mediante un ejercicio de mejor derecho que permita viabilizar la admisibilidad del recurso de apelación interpuesto, lo cual exige demostrar que la oferta presentada por la empresa adjudicataria contiene vicios o incumplimientos que comprometan su admisibilidad o validez dentro del procedimiento de contratación. Dentro del ejercicio expuesto, la empresa apelante ha formulado una serie de cuestionamientos dirigidos contra la oferta de la empresa adjudicataria, los cuales serán objeto de análisis por parte de este órgano contralor en los apartados siguientes.

i) Sobre el uso del data center de la CCSS sin que el pliego lo permitiese expresamente.

En el pliego de condiciones del presente procedimiento, se establece en el apartado 4.3.4 lo siguiente: *“Elementos complementarios que deben cumplir la solución base de los servicios (...) • Los componentes principales de la solución en la nube deben estar en esquema redundante y de alta disponibilidad, deben ser provistos por el Contratista en Centros de Datos que cuenten con al menos una certificación vigente del Uptime Institute TIER Standard 3 en Sostenibilidad y Operaciones, los mismos deben encontrarse en emplazamientos geográficos diferentes”*.

El consorcio apelante sostiene que el apartado correspondiente del pliego de condiciones establece como requisito que los componentes principales de la solución en la nube deben ser provistos por el contratista en centros de datos que cuenten con certificación Tier III, ubicados en emplazamientos geográficos distintos. Sin embargo, señala que la oferta adjudicada propone instalar componentes críticos en centros de datos de la CCSS, lo cual para el apelante constituye un incumplimiento a los términos establecidos en el pliego de condiciones. Afirma que tal interpretación no permite que un oferente utilice infraestructura institucional para alojar elementos críticos de la solución, trasladando riesgos a la entidad y beneficiándose de recursos públicos. En consecuencia, aduce que, dada la claridad del requisito de provisión por parte del contratista, la oferta adjudicada debió ser excluida de pleno derecho por introducir una condición no prevista en el pliego.

Adicionalmente, el consorcio apelante sostiene que el incumplimiento de un único requisito esencial torna inadmisibles las propuestas. Alega que al avalar el uso de infraestructura pública no contemplada, la Administración incurrió en desvío de la finalidad de los bienes públicos, ausencia de título jurídico habilitante y vulneración del principio de legalidad en materia de gasto público. Señala además que la decisión de adjudicar la oferta carece de respaldo técnico jurídico, ya que el pliego no contemplaba la posibilidad de que los centros de datos fueran provistos por la CCSS, y no existe informe técnico que sustente tal modificación. Agrega que la Administración no disponía de facultades para alterar los términos del cartel una vez iniciado el concurso, por lo que aceptar dicha condicionante habría generado una ventaja indebida para el oferente adjudicado.

Por su parte, la empresa adjudicataria manifiesta que el recurso interpuesto se fundamenta en una interpretación incorrecta y técnicamente inviable respecto de la arquitectura requerida en el presente procedimiento de contratación.

La empresa adjudicataria sostiene que la solución ofertada, denominada Cisco Webex Calling, satisface de forma estricta el requisito relativo a la localización de los componentes CORE en la nube del fabricante. Indica, además, que el numeral 6.2 del pliego de condiciones establece como exigencia la interoperabilidad con distintas centrales telefónicas y con la red PSTN institucional, lo cual hace indispensable la inclusión de dispositivos SBC como elementos periféricos de la arquitectura propuesta. Señala que, por su naturaleza funcional, dichos dispositivos deben ubicarse en proximidad a las redes locales, a efectos de optimizar el rendimiento, seguridad y la resiliencia.

Asimismo, la empresa adjudicataria argumenta que la Administración validó la arquitectura híbrida propuesta, en la cual el componente CORE se encuentra alojado en la nube del fabricante, mientras que el componente SBC se ubica localmente. Indica que dicha validación consta en el pronunciamiento oficial identificado como *“GG-DTIC-5692-2024 Audiencia especial- 2024LY-000014-0001101161.pdf”*. Sostiene que en ese documento se reconoce expresamente que los SBC permiten la interconexión entre el núcleo alojado en la nube y las redes troncales o locales del cliente, y que su emplazamiento en las instalaciones del contratante no contraviene las disposiciones técnicas establecidas en el pliego de condiciones. (ver en SICOP: Expediente/ [2. Información de Pliego de condiciones/ Recursos de objeción tramitados por la CGR/ Número de recurso 8002024000001419/ 4.Listado de autos/ Detalle solicitud de auto/ 5. Detalle de respuesta/ 5.2. Documentos adjuntos de la respuesta/ Documento: GG-DTIC-5692-2024 Audiencia especial - 2024LY-000014-0001101161.pdf).

Adicionalmente, la empresa adjudicataria indica que la acusación formulada por el Consorcio GBM resulta contradictoria, en tanto su propia oferta contempla una arquitectura similar que incorpora dispositivos SBC ubicados en centros de datos propios. Señala que la interpretación técnica y funcional de la arquitectura híbrida Webex Calling, la cual contempla gateways locales para la conexión con la red PSTN del cliente, ha sido validada expresamente por el fabricante Cisco Systems Costa Rica, S.A., mediante la carta oficial identificada como *“Carta -info-Productos GRUPO CRG SOLUCIONES S.A CCM-435891.pdf”*, en la que se confirma dicho modelo como recomendado y debidamente certificado. (ver en SICOP: Expediente/ [2. Información de Pliego de condiciones/ Resultado de la solicitud de Información/ Listado de solicitudes de información/

Nro. de solicitud, 825336, 31/10/2024 15:52/ Respuesta a la solicitud de información/ Documento, Documentacion Adjunta Consolidada.zip [83240689 MB]

En cuanto a la Administración ha confirmado que el adjudicatario respondió de manera oportuna y satisfactoria durante el proceso, clarificando que su oferta se basa en la plataforma Cisco Webex Calling. Esta solución opera con su componente CORE desde centros de datos globales del fabricante, cumpliendo con las especificaciones del pliego de condiciones. Dicha conformidad está documentada en la hoja de datos técnica "*webex-calling-data-sheet.pdf*" y en una certificación oficial emitida por Cisco, adjunta en el "*CRG Documento de Subsanación CCSS rev CC-firmado.pdf*" del 14 de noviembre de 2024. La carta, firmada por Pablo González Simón, Director de Canales de Cisco para la región, valida específicamente que los centros de datos cumplen con los requisitos exigidos, acreditando así la infraestructura del fabricante como adecuada y conforme a los estándares. (ver en SICOP: Expediente/ [2. Información de Pliego de condiciones]/ Resultado de la solicitud de Información/ Listado de solicitudes de información/ Nro. de solicitud, 825336, 31/10/2024 15:52/ Respuesta a la solicitud de información/ Documento, CRG Documento de Subsanación CCSS rev CC-firmado.pdf [3152163 MB] y Documentacion Adjunta Consolidada.zip [83240689 MB]).

De acuerdo con la documentación del expediente, menciona la Administración que, la solución adjudicada se entrega íntegramente desde la nube de Cisco (Webex Calling), siendo operada y gestionada por el propio fabricante. No se requiere la instalación de componentes centrales o infraestructura CORE en los centros de datos de la CCSS para el funcionamiento básico del servicio. La implementación se limita a la interconexión con los enlaces troncales SIP físicos y los canales de llamadas existentes de la Institución contratados con el ICE.

Por consiguiente, menciona la Administración que no se utilizan los centros de datos institucionales como parte de la operación base del servicio, y la solución no transfiere ninguna responsabilidad de operación o disponibilidad a la infraestructura tecnológica de la CCSS. Adicionalmente, los dispositivos SBC ofrecidos por el Adjudicatario cumplen una función esencial de interconexión entre la nube del fabricante y los entornos locales del cliente, incluyendo las troncales SIP institucionales y la red pública (PSTN), tal como lo establece el numeral 6.2 del pliego. Estos SBCs aseguran la interoperabilidad con las centrales telefónicas existentes de la institución (Cisco, Avaya, Alcatel, Asterix, entre otras), lo cual fue detallado y respondido en el oficio GG-DTIC-5692-2024.

En este contexto, este órgano contralor constata que la empresa apelante ha aportado, como parte de su recurso, un criterio técnico suscrito por el señor Marcelo Jenkins Coronas, contenido en el documento denominado "*Prueba 2 - Dictamen experto V2.3*", mediante el cual pretende respaldar el supuesto incumplimiento atribuido a la empresa adjudicataria en relación con las exigencias establecidas en el pliego de condiciones.

En adición a lo anterior, debe indicarse que el archivo "*Prueba 2 - Dictamen experto V2.3*" fue consultado en el sistema de verificación de firmas institucional, y con la herramienta Central Directo del Banco Central y que dicha consulta se obtuvo: "*El documento no está firmado*".

De frente a ello, no debe perderse de vista que en el artículo 3 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos -Ley No. 8454-, se reconoce la equivalencia funcional entre documentos físicos y electrónicos, en los siguientes términos: "*Reconocimiento de la equivalencia funcional. Cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos. / En cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular*". Y en el numeral 9 de la Ley No. 8454, en cuanto a la equivalencia funcional entre firmas físicas y digitales, se establece: "*Valor equivalente. Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita*". Además, debe tenerse presente que el artículo 8 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, en lo que resulta de interés preceptúa: "*Entiéndase por firma digital cualquier conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento electrónico*".

Por ende, los documentos transmitidos por medios electrónicos -tal como ocurrió en el presente caso con la remisión de información a través del sistema SICOP- poseen plena equivalencia jurídica con aquellos documentos físicos suscritos de puño y letra, y resultan vinculantes para su autor, siempre que hayan sido debidamente firmados mediante firma digital conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable. Al carecer los documentos referidos de una firma válida, no pueden ser considerados como prueba idónea para los efectos del presente análisis. En relación al tema tratado en la presente resolución, resulta pertinente hacer referencia a lo dispuesto en la resolución R-DCP-SICOP-01826-2024, de fecha 14 de noviembre de 2024.

Finalmente, este órgano considera que los argumentos expuestos en el recurso y la prueba documental aportada por la empresa apelante no resultan suficientes para acreditar el incumplimiento señalado, ni logran desvirtuar la validez de los documentos presentados por la Administración y la empresa adjudicataria en el marco de la audiencia inicial, siendo que la Administración considera que es viable la opción propuesta, pero además, que no es como lo menciona el recurrente.

En consecuencia, resulta indispensable que, al interponer una acción recursiva contra el acto final de un procedimiento de contratación administrativa, los apelantes procedan a fundamentar debidamente sus alegatos, en atención a que la carga argumentativa y probatoria les corresponde conforme al marco normativo aplicable.

Por ende, corresponde al apelante presentar argumentos técnicamente sólidos y concretos, así como aportar la prueba idónea que respalde sus alegatos. En caso de discrepar de los estudios que sirvieron de fundamento para la adopción del acto impugnado, deberá rebatirlos de forma razonada, mediante dictámenes técnicos y estudios emitidos por profesionales debidamente calificados en la materia. Asimismo, pudo haber incorporado alguna certificación emitida por el fabricante que permitiera desvirtuar lo señalado por la empresa adjudicataria en su oferta. Además, la Administración ha confirmado que los centros de datos institucionales no forman parte de la operación base del servicio adjudicado, y que la solución propuesta no traslada responsabilidad alguna sobre la operación ni la disponibilidad a la infraestructura tecnológica de la CCSS.

En virtud de lo anterior, puede concluirse que la empresa apelante no ha aportado una fundamentación suficiente al pretender imputar el incumplimiento señalado a la empresa adjudicataria, razón por la cual se declara **sin lugar** este extremo del recurso de apelación.

ii) Sobre los Componentes del cableado certificados por el fabricante

En el pliego de condiciones del presente procedimiento, se establece en los apartados 7.6.3, 7.7.3, 7.8.3, 7.11.3. y 7.12.3 lo siguiente: "*Se debe incluir patch cords categoría 6a certificados de fábrica, estos serán de 3, 7 o 10 pies según la necesidad en cada sitio y punto, para la integración de los equipos a la infraestructura de Comunicaciones de la C.C.S.S., deben ser incluidos por el contratista y garantizar el mejor desempeño de la solución y la interoperabilidad de los componentes y servicios*".

La empresa apelante menciona que el adjudicatario presenta incumplimientos significativos relacionados con los patch cords categoría 6a certificados de fábrica y la garantía de funcionamiento de la solución, conforme a lo estipulado en los numerales 7.6.3, 7.7.3, 7.8.3, 7.11.3,

7.12.3 del Capítulo II y 9.2 del pliego de condiciones. Menciona que, el pliego exige la inclusión de patch cords categoría 6a certificados de fábrica, componentes críticos para la integración y el desempeño de la solución. Sin embargo, el apelante se limitó a una declaración genérica de cumplimiento sin proporcionar detalles específicos sobre la marca, modelo o características de estos componentes. Esta omisión es crucial, ya que los patch cords certificados poseen especificaciones técnicas y un costo diferenciado, aspectos relevantes para la verificación técnica y económica de la oferta.

Asimismo menciona que, la falta de información detallada en la oferta del apelante impide a la Administración verificar objetivamente el cumplimiento de los requisitos del pliego. El pliego exigía explícitamente la identificación de marca, modelo y características de todo lo ofertado. Agrega que al adjudicar la licitación sin esta información esencial, la CCSS otorga al adjudicatario una ventaja indebida y contraviene la trazabilidad requerida en los procesos de contratación, comprometiendo la transparencia y la validación objetiva de la propuesta.

En relación con ello, la Administración licitante ha indicado que, respecto del cuestionamiento formulado en torno a la ausencia de información detallada sobre los cables patch cord categoría 6A en la oferta presentada por la empresa adjudicataria, menciona que, tal observación carece de relevancia técnica sustancial en el contexto de los requerimientos estipulados en el pliego de condiciones. En el pliego condiciones exige que la solución propuesta contemple todos los accesorios necesarios para su correcta instalación y funcionamiento, obligación que, según afirma la Administración, ha sido debidamente cumplida, en virtud del compromiso expreso de la adjudicataria de suministrar patch cords categoría 6A debidamente certificados por el fabricante responsable de su construcción.

Asimismo, se señala que la revisión técnica efectuada no ha evidenciado ningún incumplimiento en relación con la calidad ni con la categoría del cableado ofertado. Por ende, concluye que el señalamiento formulado por la empresa apelante carece de sustento técnico, al no afectar el cumplimiento integral de los requisitos establecidos por la institución.

En cuanto a la Adjudicataria, sostiene que los patch cords constituyen elementos terminales de conexión de naturaleza pasiva y accesorios complementarios, sin que puedan considerarse como componentes principales del sistema de cableado estructurado. En virtud de lo anterior, aduce que su inclusión conforme a las especificaciones de categoría 6A y con certificación de fábrica resulta suficiente para cumplir con el requerimiento establecido en el pliego de condiciones, el cual según la adjudicataria, no exige la presentación de una carta de representación respecto de este tipo de accesorios.

Considerando lo expuesto, la empresa adjudicataria indica que, pese a que el pliego no contempla como exigencia la presentación de certificaciones para accesorios pasivos, incorporó el documento identificado como "CCSS CRG 25.pdf", emitido por el fabricante Panduit. Mediante dicho documento, se certifica que ostentan la condición de instalador autorizado desde el año 2020, habilitado para efectuar instalaciones de redes conforme a normas internacionales como ANSI/TIA/EIA, así como estándares de calidad reconocidos tales como ISO 9001. Esta certificación, además, respalda que los productos utilizados cumplen con los parámetros técnicos de fabricación establecidos y garantiza las instalaciones ejecutadas por el adjudicatario por un plazo de veinticinco años. (ver en SICOP: Expediente/ [4. Información del acto final]/ Recursos de apelación tramitados por la CGR/ Listado de recursos, 8122025000000480/4.Listado de autos/ Número 8052025000000989/ 5.2. Documentos adjuntos de la respuesta/Cartas de Fabricante.zip).

Nuevamente, este órgano contralor observa que la empresa apelante ha incorporado, como parte de su recurso, un criterio técnico suscrito por el señor Marcelo Jenkins Coronas, contenido en el documento identificado como "Prueba 2 - Dictamen experto V2.3", mediante el cual pretende respaldar el supuesto incumplimiento atribuido a la empresa adjudicataria en relación con las exigencias previstas en el pliego de condiciones.

No obstante, este despacho contralor estima que, conforme a lo dispuesto en los artículos 3, 8 y 9 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos -citadas en el apartado anterior de la presente resolución-, los documentos transmitidos por medios electrónicos, como aconteció en el presente caso mediante el uso del sistema SICOP, poseen plena equivalencia jurídica con los documentos físicos suscritos de puño y letra, siendo vinculantes para su autor, siempre que cuenten con la correspondiente firma digital.

Sin embargo, de la revisión efectuada al documento titulado "Prueba 2 - Dictamen experto V2.3", se evidencia que el mismo no ha sido suscrito mediante firma digital, razón por la cual no puede considerarse prueba idónea para efectos del presente recurso de apelación.

Por ende, correspondía al apelante aportar un dictamen pericial suscrito por un profesional especializado en telecomunicaciones o infraestructura de redes, en el cual se explicara de forma técnica y fundamentada la razón por la cual los patch cords categoría 6A deben considerarse componentes críticos dentro de la solución ofertada. Dicho dictamen, además, debió detallar cómo la certificación de fábrica garantiza un nivel de desempeño y calidad técnica compatible con los requerimientos de interoperabilidad y el mejor desempeño de la solución, conforme a lo exigido por el pliego de condiciones del procedimiento de contratación.

En consecuencia, esta Contraloría General observa el oficio emitido por la empresa Panduit Centroamérica, en el cual se hace constar que la empresa adjudicataria ostenta la condición de instalador certificado para la comercialización e instalación de productos y tecnología de la marca PANDUIT. En dicho documento se señala que las redes de fibra óptica y cobre diseñadas, construidas y supervisadas por Panduit se ejecutan conforme a los lineamientos y procedimientos establecidos en las normas ANSI/TIA/EIA, el Código Eléctrico Nacional (NEC) y demás disposiciones técnicas aplicables, así como a los procedimientos de certificación correspondientes.

Asimismo, se constata que la empresa Panduit indica que la garantía otorgada mediante instaladores certificados alcanza un plazo de veinticinco años. Por otra parte, la Administración licitante, en el marco de la audiencia inicial, manifestó que la revisión técnica efectuada no evidenció incumplimiento alguno en relación con la calidad ni con la categoría del cableado ofertado.

Con base en lo expuesto por las partes, este órgano contralor no logra identificar la existencia de un incumplimiento ni de una omisión atribuible a la empresa adjudicataria. En virtud de lo anterior, se declara **sin lugar** este extremo del recurso de apelación.

iii) Sobre los incumplimiento de la condición de representante del fabricante

En el pliego de condiciones del presente procedimiento, se establece en el apartado 2.1 lo siguiente: "Para los componentes y servicios que soporten la Solución tecnológica y de servicios de comunicación VoIP - PSTN, con entrega según demanda para la C.C.S.S. mediante la modalidad de servicios en la nube, con pagos periódicos con base en el consumo del servicio, el oferente debe presentar una carta extendida directamente por cada fabricante y dirigida a la Caja Costarricense de Seguro Social, para la compra que se desea realizar, donde: • Indique el número de años que lo ha representado. • Indique que no se encuentran bajo protección o acogidos a la ley de bancarrota de EEUU, ni de ningún otro tipo de leyes o instrumentos similares en cualquier otro país. Serán evaluadas aquellas empresas que posean al menos tres años de relación formal y cuyo fabricante(s) no estén bajo protección o acogidos a la ley de bancarrota de EEUU, ni de ningún otro tipo de leyes o instrumentos similares en cualquier otro país (...)"

El apelante sostiene que la empresa adjudicataria ha incumplido el requisito establecido en el pliego de condiciones, al no haber presentado cartas oficiales de representación emitidas por cada uno de los fabricantes involucrados, con el propósito de acreditar el respaldo integral de los componentes ofertados, en particular aquellos relacionados con el cableado estructurado y los patch cords UTP categoría 6A certificados de

fábrica. Señala que la certificación emitida exclusivamente por la empresa Cisco resulta insuficiente para satisfacer dicha estipulación, dado que el pliego exige la acreditación formal de todos los fabricantes cuyos productos integran la solución propuesta.

Asimismo, considera el apelante que este incumplimiento reviste carácter trascendente, en razón de las graves implicaciones operativas y contractuales que conlleva. Argumenta que la omisión del respaldo directo por parte del fabricante compromete la garantía de funcionamiento, el acceso a soporte técnico especializado, las actualizaciones correspondientes y la validez de las licencias asociadas. Añade que esta deficiencia expone a la Administración a mayores riesgos de índole jurídica y operativa, afectando de manera sustancial la compatibilidad, escalabilidad y sostenibilidad futura de la solución adjudicada.

Respecto de este extremo del recurso, la Administración licitante ha indicado que el señalamiento relativo a la omisión de una carta de representación del fabricante correspondiente a los patch cords no resulta procedente, en tanto dicho requerimiento aplica exclusivamente a los elementos principales de la *"Solución tecnológica y de servicios de comunicación VoIP- PSTN"*. Aduce que esta exigencia se circunscribe a los fabricantes y componentes que conforman el núcleo de la solución tecnológica.

Asimismo, la Administración ha precisado que los patch cords UTP categoría 6A constituyen insumos complementarios o accesorios pasivos cuya función se limita a la conexión estándar de los componentes, sin estar directamente vinculados con la provisión de los servicios de comunicación VoIP-PSTN, razón por la cual se encuentran disponibles en el mercado sin requerir representación exclusiva por parte del fabricante. No obstante, señala que la empresa adjudicataria manifestó, de forma clara y formal, su compromiso de suministrar patch cords categoría 6A debidamente certificados de fábrica.

Finalmente, concluye la Administración que la oferta presentada por la empresa adjudicataria cumple con la estructura de requisitos técnicos establecidos en el pliego de condiciones, y que la falta de presentación de la referida carta de representación no constituye una omisión en cuanto a la funcionalidad ni a la conformidad técnica del cableado ofertado.

Respecto del señalamiento formulado por la parte apelante, la empresa adjudicataria ha indicado que la exigencia relativa a la presentación de una carta de representación del fabricante para los elementos de cableado estructurado ofertados carece de fundamento técnico, por sustentarse en una interpretación errónea del pliego de condiciones. En ese sentido, señala que el numeral 4.3.4 del Capítulo II establece una distinción expresa entre componentes principales, accesorios y cables, precisando que las exigencias relacionadas con certificación y representación del fabricante aplican exclusivamente a los componentes principales de la solución, tales como los dispositivos SBC, teléfonos IP y softphones, y no a accesorios pasivos como los patch cords categoría 6A.

Asimismo, indica que el requerimiento aplicable a los patch cords se limita a su certificación de fábrica, entendida como la manufactura conforme a estándares técnicos reconocidos -tales como ANSI/TIA-568C.2 o ISO/IEC 11801-, cuya verificación puede efectuarse mediante especificaciones técnicas o marcado físico.

La empresa adjudicataria manifiesta, además, que dicha certificación difiere de la certificación formal emitida por el fabricante (carta de representación), la cual -según lo estipulado en los numerales 1.14 y 8.1 del pliego- se encuentra reservada exclusivamente para los componentes críticos del sistema. Sostiene que exigir una carta de representación para los patch cords categoría 6A constituye una tergiversación de los requerimientos establecidos en el pliego.

Finalmente, agrega que, si bien el pliego no exige la presentación de carta de representación para dichos accesorios pasivos, aportó el documento identificado como *"CCSS CRG 25.pdf"*, emitido por el fabricante Panduit, mediante el cual se certifica la relación formal y técnica con dicha empresa desde el año 2020. Indica que tal documentación reafirma el cumplimiento técnico del cableado estructurado ofertado, conforme a los estándares vigentes en la industria. (ver en SICOP: Expediente/ [4. Información del acto final]/ Recursos de apelación tramitados por la CGR/ Listado de recursos, 8122025000000480/4.Listado de autos/ Número 8052025000000989/ 5.2. Documentos adjuntos de la respuesta/Cartas de Fabricante.zip).

En relación con este extremo del recurso, la empresa apelante ha manifestado que aporta nuevamente el criterio técnico emitido por el señor Marcelo Jenkins Coronas, contenido en el documento identificado como *"Prueba 2 - Dictamen experto V2.3"*, con el propósito de sustentar el supuesto incumplimiento atribuido a la empresa adjudicataria respecto de las exigencias establecidas en el pliego de condiciones.

Sin embargo, conforme a lo señalado en los apartados precedentes de esta resolución y de conformidad con lo estipulado en los artículos 3, 8 y 9 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, los documentos transmitidos por medios electrónicos -como sucedió en este caso a través del sistema SICOP- gozan de plena equivalencia jurídica respecto de aquellos suscritos de puño y letra, siendo vinculantes para su autor en tanto cuenten con la correspondiente firma digital, razón por la cual no puede considerarse prueba idónea para efectos del presente recurso de apelación.

Al respecto, esta Contraloría General constata que la empresa adjudicataria presentó un oficio emitido por la empresa Panduit Centroamérica, en el cual se certifica que dicha adjudicataria ostenta la condición de instalador autorizado para la comercialización e instalación de productos y tecnología de la marca PANDUIT. En el citado documento se indica que las redes de fibra óptica y cobre diseñadas, construidas y supervisadas por Panduit se ejecutan conforme a los lineamientos y procedimientos establecidos en las normas ANSI/TIA/EIA, el Código Eléctrico Nacional (NEC) y demás disposiciones técnicas aplicables, así como a los procedimientos de certificación correspondientes.

Asimismo, se observa que la empresa Panduit señala que la garantía otorgada mediante instaladores certificados tiene una vigencia de veinticinco años. Por su parte, la Administración licitante, en la audiencia inicial, manifestó que la empresa adjudicataria cumple con la estructura de requisitos técnicos establecidos en el pliego de condiciones.

Con base en lo expuesto por las partes, este órgano contralor no identifica la existencia de un incumplimiento ni de una omisión atribuible a la empresa adjudicataria.

En virtud de lo anterior, se concluye que la parte apelante no ha aportado una fundamentación suficiente para atribuir el incumplimiento alegado a la empresa adjudicataria, razón por la cual se declara sin lugar este extremo del recurso de apelación.

iv) Sobre el incumplimiento del Dispositivo SBC tipo A, tipo B, C

En el pliego de condiciones del presente procedimiento, se establece lo siguiente: *"7.2 Línea 1 Dispositivo SBC tipo A, subpunto 7.2.3, el contratista debe proveer un equipo dedicado exclusivamente, que permita gestionar al menos 2000 sesiones, con su respectivo software y licenciamiento integrados / 7.3 Línea 2 Dispositivo SBC tipo B, subpunto 7.3.3, el contratista debe proveer un equipo dedicado exclusivamente, que permita gestionar al menos 1000 sesiones, con su respectivo software y licenciamiento integrados / 7.4 Línea 3 Dispositivo SBC tipo C, subpunto 7.4.3, el contratista debe proveer un equipo dedicado exclusivamente, que permita gestionar al menos 500 sesiones, con su respectivo software y licenciamiento integrados". Además menciona en el apartado 5.2 "Contar con capacidad de cifrado de extremo a extremo tanto en la información en tránsito (llamadas telefónicas o actividades de conferencias) como en reposo (mensajes de voz e historiales de chat). Para este punto deben utilizarse al menos tecnologías como TLS, DTLS y SRTP" y en el 6.1 "(...) Debe permitir cifrar todas las comunicaciones desde y hacia cualquier dispositivo tanto para las sesiones de media, así como la señalización de los distintos dispositivos".*

El apelante sostiene que la oferta presentada por la empresa adjudicataria incurre en un incumplimiento grave, al no cumplir con la capacidad mínima de sesiones concurrentes exigidas para los dispositivos Session Border Controllers (SBC) tipo A, B y C bajo condiciones de encriptación, conforme a lo establecido en el pliego de condiciones. Señala que la encriptación constituye un requisito esencial en materia de seguridad, destinado a garantizar la confidencialidad de las comunicaciones electrónicas. Asimismo, manifiesta que la documentación técnica emitida por la empresa Cisco evidencia que los dispositivos incluidos en la oferta de la adjudicataria no alcanzan los umbrales mínimos de sesiones concurrentes estipulados para condiciones de tráfico cifrado (2000, 1000 y 500 sesiones, respectivamente) lo cual, indica el apelante, representa una deficiencia técnica que no fue debidamente verificada por la Administración en el análisis efectuado durante el procedimiento de contratación

Asimismo menciona el apelante, que la insuficiencia detectada en cuanto a la capacidad de sesiones concurrentes debe ser calificada como un incumplimiento trascendental, en virtud de que dicha deficiencia podría ocasionar congestión en la plataforma tecnológica y el consecuente rechazo de llamadas durante los periodos de mayor demanda, lo cual imposibilitaría el cumplimiento del objeto contractual. Considera que, al tratarse de una afectación directa al desempeño mínimo indispensable de la solución propuesta, dicho defecto no resulta subsanable, y en consecuencia, la oferta presentada debió haber sido descartada por la Administración.

Respecto de este extremo del recurso, la Administración licitante ha indicado que los alegatos formulados por la parte apelante carecen de fundamento técnico, en tanto se sustentan en una interpretación imprecisa de las disposiciones contenidas en el pliego de condiciones. En tal sentido, señala que los dispositivos Session Border Controllers (SBC) forman parte de una solución integral, cuya implementación debe garantizar la funcionalidad, seguridad y escalabilidad del servicio contratado. Añade que la capacidad requerida en cuanto a sesiones concurrentes puede ser alcanzada mediante esquemas de licenciamiento escalable, configuraciones modulares o arquitecturas distribuidas, siempre que tales alternativas cuenten con el respaldo del fabricante y garanticen el cumplimiento funcional de la solución.

Asimismo, la Administración ha precisado que los SBC mencionados en los numerales 7.2, 7.3, 7.4 y 7.5 del pliego de condiciones corresponden a gateways de supervivencia locales, cuya principal función es asegurar la continuidad del servicio hacia la red pública telefónica (PSTN) en situaciones de falla de conectividad. Conforme al oficio GG-DTIC-5523-2024, se aclara que dichos SBC deben contar con capacidad de cifrado de tráfico; sin embargo, no se establece una cantidad fija de sesiones concurrentes, toda vez que esta dependerá de los enlaces SIP disponibles y de los requerimientos específicos definidos por la Administración en cada pedido particular. (ver en SICOP: Expediente/ [2. Información de Pliego de condiciones]/ Información de aclaración/ Lista de solicitudes de Aclaración/Número de aclaración 7002024000001924/ Solicitud de Aclaración/ [5. Respuesta a la solicitud de aclaración/adición]/ Documento: GG-DTIC-5523-2024 Gestion SICOP.pdf 1021.54 KB).

En virtud de lo anterior, la Administración concluye que la propuesta presentada por la empresa adjudicataria cumple con lo establecido en los numerales 7.2, 7.3 y 7.4 del pliego de condiciones, razón por la cual el señalamiento formulado por el consorcio apelante no se ajusta a los términos de los criterios técnicos definidos en el procedimiento de contratación.

En relación con este aspecto del recurso, la empresa adjudicataria ha manifestado que la parte apelante ha omitido deliberadamente el criterio técnico oficial emitido, manipulando las especificaciones técnicas al presentar únicamente las capacidades correspondientes a sesiones cifradas contenidas en la documentación emitida por Cisco, sin considerar la capacidad total de sesiones RTP, la cual constituye la medida técnica relevante conforme a lo estipulado en el pliego de condiciones. Asimismo, ha señalado la adjudicataria que los modelos ofertados identificados como Cisco C8200-1N-4T, Cisco C8200L-1N-4T y Cisco 1100 ISR, cumplen ampliamente con la cantidad de sesiones concurrentes exigidas en los numerales 7.2.3, 7.3.3, 7.4.3 y 7.5.3 del pliego de condiciones.

Además, indica la adjudicataria que, el cumplimiento técnico de los dispositivos Session Border Controllers (SBC) propuestos ha sido debidamente verificado mediante hojas técnicas disponibles públicamente, por medio de las aclaraciones emitidas por la Administración, y de manera determinante, a través de una certificación oficial emitida por Cisco Systems, mediante la cual se confirma que los equipos ofertados cumplen con las capacidades concurrentes requeridas en el procedimiento de contratación.

Este despacho contralor estima pertinente señalar que las pruebas aportadas por la empresa apelante no pueden considerarse idóneas para sustentar su pretensión, en virtud de que se trata de enlaces digitales en documentos en formato PDF obtenidos de sitios web, los cuales, dada su naturaleza, presentan una alta susceptibilidad a ser modificados, circunstancia que compromete su fiabilidad como elementos probatorios en el contexto del presente procedimiento, aun cuando se encuentren certificados por una notaria pública.

Al respecto, puede observar el criterio emitido por este Despacho mediante la resolución No. R-DCA-00340-2020 en la cuál se indicó lo siguiente: "(...) Como se indicó, un link o dirección electrónica no puede considerarse como prueba idónea por la facilidad con la que puede alterarse su contenido, siendo además que el recurrente no realiza un ejercicio para vincular el argumento que se expone con la información a la que remite, lo que lleva a concluir que hay una falta de fundamentación". De igual manera, extraer información de una página web para ser tomada como prueba, no se considera como idónea por las mismas razones esbozadas líneas atrás, esto es, por la facilidad de modificación de la información, lo cual quedó ya expuesto en la resolución No. R-DCA-008642020 (...).

De lo expuesto en esta resolución, resulta evidente que la utilización de enlaces digitales como mecanismo probatorio para acreditar la veracidad de un argumento ante esta sede no constituye un medio idóneo, en tanto la información contenida en dichos enlaces -incluidas imágenes extraídas de los mismos- puede ser objeto de manipulación o modificación en cualquier momento, circunstancia que compromete su confiabilidad como elemento de prueba dentro del presente procedimiento.

En virtud de lo anterior, se considera que la empresa apelante debió aportar un dictamen pericial debidamente fundamentado que se integrara a sus alegatos, en el cual se demostrara técnicamente que los dispositivos Session Border Controllers (SBC) ofertados por la empresa adjudicataria no cumplen con la capacidad mínima de sesiones concurrentes exigida bajo condiciones de encriptación, conforme a lo establecido en el pliego de condiciones.

Por su parte, la empresa adjudicataria presentó en su audiencia inicial, la certificación emitida por el fabricante Cisco, identificada como "Carta #1 - Equipos SBC Tipo A, B y C Grupo CRG Soluciones CCM-441186.pdf", en la cual se confirma que los dispositivos propuestos cumplen con las capacidades concurrentes requeridas en el citado pliego.

En atención a los argumentos previamente expuestos, este Despacho estima que lo procedente es **sin lugar** el recurso de apelación interpuesto, por cuanto carece de una fundamentación suficiente que respalde de manera razonada la pretensión formulada.

v) Sobre el incumplimiento en los Dispositivo SBC tipo C y D

En el pliego de condiciones del presente procedimiento, se establece lo siguiente en los apartados 7.4.3 y 7.5.3: "• Debe soportar los mejores y más eficientes protocolos utilizados, en sus versiones más recientes aprobadas, según las mejores prácticas del mercado. (...) • Debe contar con la capacidad de balanceo de Cargas, de manera tal que distribuya equitativamente las sesiones VoIP para mejorar la eficiencia y redundancia".

El apelante sostiene que la oferta presentada por la empresa adjudicataria incurre en un vicio crítico y trascendental, consistente en la falta de alta disponibilidad (HA) en los dispositivos Session Border Controllers (SBC) Tipo C y D, requerimiento expresamente establecido en el pliego de condiciones como mecanismo esencial para garantizar la continuidad del servicio contratado. Indica que el modelo propuesto por el adjudicatario, no ofrece funcionalidades de redundancia activa para llamadas en tiempo real ni mecanismos de conmutación automática de sesiones SIP activas ante posibles fallos en el enlace, lo cual compromete directamente la resiliencia de la plataforma tecnológica.

Menciona además el apelante que, desde una perspectiva técnica, señala que la ausencia de alta disponibilidad constituye un incumplimiento grave, toda vez que la interrupción de llamadas como consecuencia de fallos afectaría servicios críticos de la CCSS. Aduce que la falta de resiliencia en la plataforma de comunicaciones afecta negativamente la confiabilidad operativa e incrementa el riesgo de interrupciones en el servicio telefónico institucional. Asimismo, afirma que dicho defecto no puede ser subsanado sin alterar sustancialmente las condiciones originales de la oferta, ya que requeriría incorporar o sustituir componentes de hardware, por lo que considera que la propuesta presentada por la empresa adjudicataria debió ser descartada por incumplir un requerimiento técnico esencial del procedimiento de contratación.

Por su parte la Administración licitante menciona los requisitos para los Dispositivos SBC Tipo C y D, establecidos en los apartados 7.4.3 y 7.5.3 del pliego, corresponden a gateways locales de supervivencia destinados a garantizar la continuidad del servicio hacia la red telefónica pública (PSTN) en caso de fallas de conectividad. El pliego es claro en cuanto al requerimiento funcional: los equipos deben ser capaces de operar bajo un esquema de alta disponibilidad (HA).

Señala adicionalmente que, es fundamental entender que el pliego no exige una arquitectura específica de HA ni define un mecanismo único para su implementación. La Administración acepta múltiples alternativas técnicas, siempre que estén soportadas por el fabricante y aseguren la capacidad de redundancia funcional solicitada.

Menciona que la empresa adjudicataria confirmó, tanto en su oferta técnica como en los documentos de subsanación, que los equipos propuestos para los SBC Tipo C y D poseen esta capacidad de alta disponibilidad y son compatibles con la arquitectura de Cisco Webex Calling. Además indica que la posición del recurrente, se considera una interpretación restrictiva del pliego que desconoce la validez de los múltiples mecanismos técnicamente aceptados para implementar HA.

En lo concerniente a este aspecto del recurso, la empresa adjudicataria sostiene que el alegato planteado por la parte apelante se funda en una premisa errónea y en una interpretación limitada del pliego de condiciones. Señala que la redacción de los numerales 7.4.3 y 7.5.3 establece una obligación funcional consistente únicamente en que el equipo ofertado sea capaz de operar bajo un esquema de alta disponibilidad (HA), si así lo requiere la CCSS, sin imponer una arquitectura específica ni exigir la implementación de un esquema determinado como el denominado 'box to box'.

Agrega que su oferta cumple ampliamente con dicho requerimiento mediante la inclusión del modelo Cisco ISR 1121-4P, el cual incorpora mecanismos de alta disponibilidad por medio del protocolo Hot Standby Router Protocol (HSRP), que permite la conmutación automática de sesiones. Expone adicionalmente que la solución Webex Calling contempla arquitecturas de redundancia basadas en Route Groups y Trunks redundantes, lo que garantiza la continuidad del servicio en el borde de la red. Asimismo, indica que el cumplimiento de los requisitos técnicos de alta disponibilidad ha sido corroborado mediante una certificación oficial emitida por Cisco Systems Costa Rica S.A., en la cual se valida que el modelo ISR 1121-4P satisface las condiciones funcionales previstas en el pliego de condiciones.

En atención a este aspecto del recurso, la parte apelante ha reiterado la presentación del criterio técnico emitido por el señor Marcelo Jenkins Coronas, el cual se encuentra contenido en el documento identificado como "*Prueba 2 - Dictamen experto V2.3*", con el objetivo de sustentar el presunto incumplimiento atribuido a la empresa adjudicataria en relación con los requerimientos establecidos en el pliego de condiciones.

No obstante, conforme a lo expuesto en los apartados anteriores de la presente resolución y en aplicación de lo dispuesto en los artículos 3, 8 y 9 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, los documentos que se transmiten mediante medios electrónicos *-como ocurrió en este caso a través del sistema SICOP-* gozan de plena equivalencia jurídica respecto de aquellos suscritos de puño y letra, y resultan vinculantes para su autor siempre que cuenten con la firma digital correspondiente, motivo por el cual el citado documento no puede ser considerado como prueba idónea para efectos del presente recurso de apelación.

Este despacho contralor considera que correspondía a la parte apelante aportar un dictamen pericial mediante el cual se analizara la arquitectura técnica y el modelo de dispositivos Cisco ofertados, con el fin de demostrar que estos no cumplen con los requisitos de alta disponibilidad establecidos para la conmutación de sesiones de voz en tiempo real. Asimismo, en atención a este aspecto del recurso, la empresa adjudicataria presentó manuales oficiales emitidos por el fabricante, así como una guía de configuración del módulo CUBE, en la cual se indica que dicho sistema permite la conmutación automática entre un dispositivo activo y uno de respaldo en caso de falla, lo que según la adjudicataria, garantiza la continuidad del servicio conforme a lo exigido en el pliego de condiciones. (ver en SICOP: Expediente/ [4. Información del acto final]/ Recursos de apelación tramitados por la CGR/ Listado de recursos, 812202500000480/4.Listado de autos/ Número 8052025000000989/ 5.2. Documentos adjuntos de la respuesta/Documentos tecnicos.zip).

En atención a lo anterior, se concluye que la parte apelante no ha logrado presentar una fundamentación suficiente para imputar el incumplimiento alegado a la empresa adjudicataria, razón por la cual se declara **sin lugar** este extremo del recurso de apelación.

vi) Sobre el incumplimiento en los componentes y los materiales ofertados dentro de la solución deben brindar una correcta integración lógica, física y estética.

En el pliego de condiciones del presente procedimiento, se establece en el apartado 1.11: "*Todos los componentes y los materiales ofertados dentro de la solución deben brindar una correcta integración lógica, física y estética*".

La parte apelante sostiene que la oferta presentada por la empresa adjudicataria incurre en un grave incumplimiento, al incluir como parte de la solución el teléfono IP Cisco modelo 6851, el cual no satisface los requerimientos técnicos establecidos en el pliego de condiciones del procedimiento de contratación. Señala que dicho modelo no garantiza la integración física y funcional exigida, al presentar incompatibilidades con las diademas Cisco Headset Series 700 y 560, carecer de soporte para periféricos de audio externos de terceros, y no disponer de puertos físicos adecuados para la conexión de diademas con tecnología de cancelación activa de ruido (ANC), características consideradas esenciales para usuarios con alta demanda operativa.

Expone además que tales deficiencias técnicas invalidan la supuesta ventaja económica derivada de la oferta de la empresa adjudicataria, toda vez que el menor costo del dispositivo Cisco 6851 obedece precisamente a la ausencia de funcionalidades críticas exigidas por el pliego. En conclusión, afirma la apelante que la inclusión de un dispositivo que no permite la integración con las diademas requeridas configura un incumplimiento técnico esencial, cuya subsanación implicaría una modificación sustancial de la propuesta originalmente presentada.

Por su parte, la Administración licitante ha indicado que el modelo de teléfono IP Cisco 6851, incluido en la oferta presentada por la empresa adjudicataria, cumple con los requisitos técnicos establecidos en el pliego de condiciones. Señala que el alegato formulado por el consorcio apelante, relativo a una supuesta incompatibilidad con las diademas ofertadas, carece de sustento, en tanto el pliego no exige que cada modelo

de diadema sea compatible con todos los dispositivos telefónicos ofertados. Precisa que las diademas Cisco series 320, 500 y 700 constituyen accesorios independientes, cuya compatibilidad técnica ha sido demostrada funcionalmente en el expediente administrativo correspondiente, siendo que la selección final de combinaciones específicas quedará sujeta a las necesidades particulares de la CCSS durante la fase de ejecución contractual.

Asimismo, indica la Administración que el numeral 7.7.2 del pliego establece como requisito que el dispositivo telefónico cuente con un *“Conector para conectar headsets, parlantes o audífonos externos”*. Destaca que el uso de la conjunción *“o”* denota que el equipo debe disponer de la capacidad de conexión para al menos uno de dichos elementos. En ese sentido, el modelo Cisco 6851, al incorporar un conector RJ9, satisface plenamente dicho requerimiento, al permitir la conexión de audífonos o diademas externas.

Adicionalmente, menciona la Administración que, la revisión técnica integral efectuada por la Administración no identificó afectación alguna en la integración lógica, física o estética de la solución ofertada, lo cual contradice la interpretación subjetiva del numeral 1.11 realizada por el consorcio apelante. Agrega la administración que el pliego no prohíbe el uso de accesorios estandarizados ni impone la obligación de que todos los componentes provengan de un mismo fabricante, siempre que se garantice la interoperabilidad de los elementos y la calidad del servicio. Por ende, concluye que todos los componentes incluidos en la propuesta de la empresa adjudicataria se encuentran debidamente documentados y cumplen con los requisitos técnicos previstos en el procedimiento de contratación.

En lo que respecta a este punto del recurso, la empresa adjudicataria ha señalado que el pliego de condiciones no contempla la exigencia de compatibilidad universal entre todos los modelos de diademas y teléfonos IP ofertados, ni establece como requisito la interoperabilidad cruzada entre periféricos. Precisa que el requerimiento técnico se limita a que los dispositivos telefónicos dispongan de medios de conexión adecuados para periféricos de audio ya sean parlantes, audífonos o diademas, y que las diademas ofertadas cumplan con sus respectivas especificaciones técnicas.

Agrega la Adjudicataria que el dispositivo telefónico Cisco 6851, perteneciente a la gama empresarial, ha sido validado por el fabricante como plenamente compatible con diademas, a través de medios físicos estandarizados como el conector RJ-9. Señala además que la documentación oficial emitida por Cisco confirma que dicho modelo soporta la funcionalidad Electronic Hookswitch (EHS), lo que permite una integración técnica completa con periféricos de audio.

Indica igualmente la Adjudicataria que la evidencia técnica presentada por su representada demuestra que el Cisco 6851 es compatible con modelos específicos como la Cisco Headset 560 Series, validando así la viabilidad de las combinaciones ofertadas en el marco del procedimiento de contratación. Finalmente, manifiesta que dicha compatibilidad ha sido confirmada de manera categórica por Cisco Systems Costa Rica S.A., mediante carta oficial en la que se certifica que el Cisco IP Phone 6851 es plenamente compatible con el modelo Cisco Headset 560 Series a través del mencionado conector RJ-9. (ver en SICOP: Expediente/ [4. Información del acto final]/ Recursos de apelación tramitados por la CGR/ Listado de recursos, 8122025000000480/4.Listado de autos/ Número 8052025000000989/ 5.2. Documentos adjuntos de la respuesta/Cartas de Fabricante.zip).

Este órgano contralor observa que, si bien la parte apelante ha presentado documentación relacionada con el dispositivo telefónico Cisco 6851, de dicha documentación no se desprende un análisis técnico que permita concluir que, al utilizar el conector RJ9, dicho modelo carece de la integración funcional y de las características requeridas por la CCSS, tales como soporte para tecnología de cancelación activa de ruido (ANC) o funcionalidades avanzadas de gestión. Corresponde señalar que la parte apelante debió acreditar, mediante argumentos técnicos y prueba idónea, que la interpretación efectuada por la Administración del dispositivo representa un incumplimiento esencial de los requerimientos establecidos en el pliego de condiciones, con afectación directa sobre la funcionalidad de la solución ofertada.

En virtud de lo anterior, se concluye que la parte apelante no ha presentado una fundamentación técnica suficiente que permita imputar el incumplimiento alegado a la empresa adjudicataria, motivo por el cual se declara **sin lugar** este extremo del recurso de apelación.

vii) Sobre el incumplimiento en la Diadema binaural con conector USB-A, conector USB-C, y Diadema binaural inalámbrica tipo DECT.

En el pliego de condiciones del presente procedimiento, se establece en el apartados 7.14.2, 7.15.2 y 7.16.2, lo siguiente: *“Con cancelación de Ruido: o Pasiva, con almohadillas y diseño que bloquean el ruido ambiental. o Activa (ANC), Tecnología para reducir activamente el ruido externo. Se acepta tecnologías similares o superiores, siempre y cuando la misma este incorporada en el dispositivo asociado al servicio (diadema), entendiéndose similar o superior el demostrar equivalencia o mejora en la capacidad de reducción de ruido, sin depender de ningún software o aplicación específica”*.

El apelante menciona que la oferta presentada por la empresa adjudicataria incurre en un incumplimiento técnico, al omitir la incorporación de tecnología de Cancelación Activa de Ruido (ANC) en las diademas propuestas como parte de la solución. Aduce que el pliego de condiciones establece de manera expresa que tales dispositivos deben contar con cancelación de ruido activa o tecnologías equivalentes integradas en el hardware, con el propósito de garantizar la calidad del audio, la efectividad de la comunicación y la protección en materia de salud ocupacional.

Sostiene la apelante que, los modelos de diademas ofertados por la adjudicataria únicamente incorporan cancelación de ruido pasiva, circunstancia que, según argumenta, representa un nivel de prestaciones inferior al requerido por el cartel. Indica además que la ausencia de tecnología ANC repercute directamente en el desempeño del sistema de comunicación, al comprometer la claridad de las llamadas en ambientes con elevados niveles de ruido, afectando con ello el cumplimiento integral del objeto contractual. Menciona la apelante que, desde una perspectiva de competencia técnica y económica, argumenta que la adjudicación de la oferta sin la característica mencionada confiere a la empresa adjudicataria una ventaja indebida en términos de precio, lo cual vulnera la comparabilidad objetiva de las propuestas y contraviene el principio de obtención de valor por el dinero.

La Administración licitante señala sobre este extremo del recurso que, la oferta técnica presentada por la empresa adjudicataria fue debidamente validada en lo que respecta a los dispositivos de audio tipo diadema, en atención a lo dispuesto en los ítems 7.14, 7.15 y 7.16 del pliego de condiciones. A raíz de una solicitud de subsanación, la empresa adjudicataria aportó el documento identificado como *“CRG Documento de Subsanación CCSS rev CC-firmado.pdf”*, con fecha 14 de noviembre de 2024, en el cual se detalla el cumplimiento del requisito en cuestión.

Asimismo, la Administración ha indicado que la adjudicataria informó que las diademas ofertadas, los modelos Cisco Headset 322 y Cisco Headset 562, incorporan tecnología de cancelación de ruido a través de un micrófono unidireccional tipo ECM, lo cual permite atenuar de manera activa el ruido ambiental y asegurar la claridad en la comunicación. Destaca que dicha funcionalidad se encuentra integrada directamente en el hardware de los dispositivos, sin requerir soluciones externas ni sistemas basados en software, cumpliendo con lo exigido en el cartel.

Adicionalmente, la Administración ha precisado que el pliego de condiciones establece que las diademas deben contar con tecnología de cancelación de ruido activa o con tecnologías equivalentes incorporadas en el dispositivo, lo cual implica que el cumplimiento del requisito no se limita exclusivamente a la mención literal del término *“ANC”*, sino que puede satisfacerse mediante cualquier funcionalidad efectiva que permita reducir el ruido ambiental y mejorar la experiencia de uso. En ese sentido, sostiene que la interpretación restrictiva planteada por el consorcio

apelante, en cuanto a exigir exclusivamente la referencia textual a "ANC", no se ajusta a las disposiciones establecidas por la Administración, las cuales permiten el uso de tecnologías equivalentes siempre que estén integradas en el dispositivo y operen mediante procesamiento local.

Por su parte, la empresa adjudicataria ha manifestado, en relación con el presente aspecto del recurso, que la argumentación planteada por la parte apelante se fundamenta en una interpretación restrictiva y errónea del pliego de condiciones, omitiendo tanto el contenido integral del documento como el análisis técnico previamente efectuado y las aclaraciones pertinentes emitidas durante el procedimiento. Señala que el pliego, en sus numerales 7.14.2, 7.15.2 y 7.16.2, establece de manera inequívoca que se admiten tecnologías similares o superiores a la Cancelación Activa de Ruido (ANC), siempre que dichas tecnologías se encuentren físicamente integradas en el dispositivo y cumplan con la finalidad de reducir el ruido ambiental en las comunicaciones.

Agrega que fueron ofertadas las diademas Cisco Headset 322 y Cisco Headset 562, las cuales, según consta en sus respectivas hojas técnicas, incorporan capacidades equivalentes de reducción de ruido mediante micrófonos unidireccionales con cancelación de ruido e ingeniería de aislamiento acústico por diseño. Precisa que estas funcionalidades se encuentran integradas directamente en el hardware de los dispositivos, sin requerimiento de software adicional, lo que implica un cumplimiento estricto de lo estipulado en el pliego. Asimismo, indica la adjudicataria que, dichas especificaciones técnicas fueron validadas oportunamente por la Administración durante la etapa de subsanación, confirmando que las diademas ofertadas satisfacen el requisito de reducción de ruido y su adecuada integración en el dispositivo, conforme a lo previsto en el procedimiento de contratación.

Nuevamente, este órgano contralor constata que la parte apelante ha incorporado, como parte de su recurso, un criterio técnico suscrito por el señor Marcelo Jenkins Coronas, contenido en el documento identificado como "*Prueba 2 - Dictamen experto V2.3*", con el propósito de sustentar el supuesto incumplimiento atribuido a la empresa adjudicataria en relación con las exigencias estipuladas en el pliego de condiciones.

Sin embargo, este despacho considera que, conforme a lo dispuesto en los artículos 3, 8 y 9 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos -citados en apartados anteriores de la presente resolución-, los documentos transmitidos por medios electrónicos, como ocurrió en el presente caso mediante el sistema SICOP, poseen plena equivalencia jurídica con aquellos suscritos de puño y letra, y resultan vinculantes para su autor, siempre que cuenten con la correspondiente firma digital.

No obstante lo anterior, de la revisión efectuada al documento titulado "*Prueba 2 - Dictamen experto V2.3*", se observa que este no ha sido suscrito mediante firma digital, razón por la cual no puede ser considerado prueba idónea para efectos del presente recurso de apelación. Adicionalmente, en lo que respecta al criterio técnico aportado por el señor Marcelo Jenkins Coronas, este órgano contralor constata que no se ha acreditado la experiencia profesional del citado experto, al no haberse incorporado su currículum vitae como respaldo para validar la idoneidad de la prueba ofrecida.

Por consiguiente, correspondía a la parte apelante aportar un dictamen pericial suscrito por un profesional experto, mediante el cual se demostrara -con base en especificaciones técnicas y elementos probatorios objetivos- que las diademas incluidas en la oferta presentada por la empresa adjudicataria no incorporan una tecnología "similar o superior" a la Cancelación Activa de Ruido (ANC), en cuanto a su capacidad efectiva de reducción del ruido ambiental. No obstante, dicho análisis técnico no fue incorporado por la parte apelante en el presente recurso, quedando pendiente la acreditación correspondiente.

En virtud de lo anterior, puede concluirse que la empresa apelante no ha aportado una fundamentación suficiente al pretender imputar el incumplimiento señalado a la empresa adjudicataria, razón por la cual se declara **sin lugar** este extremo del recurso de apelación.

viii) Sobre el incumplimiento del Dispositivo telefónico ejecutivo, Dispositivo telefónico básico y Dispositivo telefónico básico inalámbrico

El apelante sostiene que la oferta presentada por la empresa adjudicataria incumple con los requerimientos establecidos en los numerales 7.6.2, 7.7.2 y 7.8.2 del pliego de condiciones, correspondientes a los dispositivos telefónicos de las líneas 5 (ejecutivo), 6 (básico) y 7 (básico inalámbrico), respectivamente.

Indica que dicho incumplimiento reviste carácter trascendental, dado que la empresa adjudicataria propone el uso de un adaptador externo como solución para suplir la ausencia de puertos en los teléfonos Cisco 6851, elemento que no cuenta con certificación oficial por parte del fabricante y que representa un punto adicional de vulnerabilidad en la solución. Argumenta que el pliego exige que las funcionalidades requeridas estén intrínsecamente incorporadas en los dispositivos, lo cual no se cumple en el caso del modelo ofertado, que -aun utilizando el adaptador mencionado- no satisface la capacidad de conexión para parlantes externos, aspecto expresamente previsto en el cartel.

Desde una perspectiva técnica, la parte apelante señala que la utilización de componentes no certificados compromete la compatibilidad del sistema, degrada la calidad del audio, imposibilita el uso de altavoces externos y aumenta el riesgo de daños en los equipos. Además, advierte que el empleo de elementos no respaldados oficialmente por Cisco podría afectar la garantía de los productos y limitar el soporte técnico del fabricante, exponiendo así a la CCSS a riesgos operativos significativos.

Por su parte, la Administración licitante ha manifestado que, tras la revisión correspondiente, se ha verificado que los teléfonos Cisco 8851 y Cisco 6851, incluidos en la oferta presentada por la empresa adjudicataria, cumplen con los requerimientos técnicos establecidos en el pliego de condiciones. En particular, se indica que dichos requerimientos exigen que los dispositivos cuenten con un "*Conector para conectar headsets, parlantes o audífonos externos*", lo cual se satisface mediante la incorporación de puertos RJ-9 independientes del auricular en ambos modelos, permitiendo la conexión de al menos uno de los periféricos señalados, conforme a la redacción disyuntiva del referido pliego. Las hojas técnicas proporcionadas por el fabricante corroboran dichas capacidades físicas y funcionales.

Asimismo, la Administración ha indicado que el pliego de condiciones no establece una prohibición expresa respecto del uso de adaptadores, señalando que dicha práctica resulta ampliamente aceptada en ambientes empresariales y por fabricantes reconocidos de dispositivos VoIP a nivel internacional, como lo es Cisco.

Adicionalmente, señala la Administración que los modelos ofertados por la empresa adjudicataria cuentan con puerto RJ-9 dedicado, lo que permite la conexión de periféricos adicionales mediante adaptadores oficiales validados por el fabricante. En ese sentido, se destaca que la empresa adjudicataria se comprometió expresamente a suministrar dichos adaptadores sin costo adicional. La Administración afirma que la utilización de estos adaptadores no afecta la funcionalidad ni la interoperabilidad de los dispositivos ofertados, y que, conforme a lo previsto en el numeral 1.14 del pliego, dichos adaptadores no constituyen componentes principales sujetos al régimen de certificación.

En atención a este extremo del recurso, la empresa adjudicataria ha señalado que el pliego de condiciones establece como requisito que los dispositivos telefónicos cuenten con un "*Conector para conectar headsets, parlantes o audífonos externos*", siendo que la utilización de la conjunción "o" en dicha redacción tiene carácter disyuntivo, lo cual implica que el dispositivo ofertado debe ser compatible con al menos uno de estos tipos de periféricos, sin que se requiera compatibilidad simultánea con todos ellos.

Adicionalmente, indica que los modelos telefónicos Cisco 6851 y Cisco 8851 incluidos en su oferta cumplen cabalmente con dicho requerimiento, al permitir la conexión de diademas mediante puertos RJ9 independientes del auricular, sin que sea necesario retirarlo para su funcionamiento. Precisa que las hojas técnicas oficiales de Cisco (DS_8851.pdf y DS_6851.pdf), así como las imágenes del panel posterior de los dispositivos, confirman la existencia física de dichos puertos y su funcionalidad. Contrario a lo afirmado por la parte apelante, los dispositivos permiten la conexión de periféricos sin que ello comprometa el uso del auricular ni requiera adaptaciones que modifiquen el diseño original. (ver en SICOP: Expediente/ [4. Información del acto final]/ Recursos de apelación tramitados por la CGR/ Listado de recursos, 8122025000000480/4.Listado de autos/ Número 8052025000000989/ 5.2. Documentos adjuntos de la respuesta/Documentos tecnicos.zip).

Asimismo, expone que el adaptador RJ9 incluido en la oferta constituye un accesorio complementario ofrecido sin costo adicional, el cual no debe considerarse un elemento funcional esencial sujeto al régimen de certificación, conforme a lo dispuesto en el numeral 1.14 del pliego de condiciones. En ese sentido, afirma la adjudicataria que, dicho componente no afecta la funcionalidad de los teléfonos ni compromete la interoperabilidad técnica exigida en el procedimiento de contratación

Nuevamente, este órgano contralor constata que la parte apelante ha incorporado, como parte de su recurso, un criterio técnico suscrito por el señor Marcelo Jenkins Coronas, contenido en el documento identificado como "*Prueba 2 - Dictamen experto V2.3*", con el propósito de sustentar el supuesto incumplimiento atribuido a la empresa adjudicataria en relación con las exigencias estipuladas en el pliego de condiciones.

Sin embargo, este despacho considera que, conforme a lo dispuesto en los artículos 3, 8 y 9 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos *-citados en apartados anteriores de la presente resolución-*, los documentos transmitidos por medios electrónicos, como ocurrió en el presente caso mediante el sistema SICOP, poseen plena equivalencia jurídica con aquellos suscritos de puño y letra, y resultan vinculantes para su autor, siempre que cuenten con la correspondiente firma digital.

No obstante lo anterior, de la revisión efectuada al documento titulado "*Prueba 2 - Dictamen experto V2.3*", se observa que este no ha sido suscrito mediante firma digital, razón por la cual no puede ser considerado prueba idónea para efectos del presente recurso de apelación. Adicionalmente, en lo que respecta al criterio técnico aportado por el señor Marcelo Jenkins Coronas, este órgano contralor constata que no se ha acreditado la experiencia profesional del citado experto, al no haberse incorporado su currículum vitae como respaldo para validar la idoneidad de la prueba ofrecida.

Por consiguiente, conforme a lo señalado en los puntos previamente desarrollados en esta resolución, correspondía a la parte apelante aportar un dictamen pericial técnicamente fundamentado que permitiera demostrar que, pese a la presencia del conector RJ9 en los teléfonos Cisco 6851 y Cisco 8851, particularmente cuando se recurre al uso de un adaptador externo, dichos dispositivos no satisfacen los estándares esperados para una institución como la CCSS, en especial en lo relativo a la calidad de audio. Asimismo, debió acreditar de manera objetiva cómo la solución propuesta por la empresa adjudicataria expone a la Administración licitante a riesgos operativos y de garantía de carácter significativo.

En virtud de lo anterior, y considerando que la parte apelante ostenta la carga de la prueba, correspondía a esta justificar los motivos técnicos por los cuales la oferta presentada por la empresa adjudicataria incumple con los requerimientos estipulados en el pliego de condiciones. Al no haberlo hecho, lo procedente es declarar **sin lugar** el recurso de apelación interpuesto y confirmar el acto final emitido por la Administración, conforme a lo establecido en el artículo 98 inciso b) de la Ley de Contratación Pública (LGCP) y en el artículo 267 de su Reglamento. En razón de lo expuesto, se omite pronunciarse sobre otros aspectos alegados en el recurso y audiencias, por carecer de interés para el caso.

Recurso 8122025000000478 - SISTEMAS ENTERPRISE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA

Se remite a la posición vertida por este Despacho en el apartado "4. Considerando-Recurso 8122025000000480"

5. Aprobaciones

Encargado	ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	18/07/2025 09:15	Vigencia certificado	16/11/2023 15:59 - 15/11/2027 15:59
DN Certificado	CN=ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ALFREDO, SURNAME=AGUILAR ARGUEDAS, SERIALNUMBER=CPF-01-1249-0197		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

Encargado	FERNANDO MADRIGAL MORERA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	18/07/2025 09:45	Vigencia certificado	17/05/2024 15:22 - 16/05/2028 15:22
DN Certificado	CN=FERNANDO MADRIGAL MORERA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=FERNANDO, SURNAME=MADRIGAL MORERA, SERIALNUMBER=CPF-02-0652-0911		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

Encargado	ADRIANA PACHECO VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	18/07/2025 10:25	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	23/07/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01328-2025	Fecha notificación	18/07/2025 10:51

