


**Emitir resolución de recursos**
**1. Generar resolución de recursos**

<b>Encargado</b>	Vivian Bettel Castillo Calvo		
<b>Fecha/hora gestión</b>	30/09/2025 10:52	<b>Fecha/hora resolución</b>	30/09/2025 11:06
<b>* Procesos asociados</b>	Recursos	<b>Número documento</b>	8072025000001915
<b>* Tipo de resolución</b>	Fondo		
<b>Número de procedimiento</b>	2025LY-000003-0008300001	<b>Nombre Institución</b>	AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
<b>Descripción del procedimiento</b>	Contratación de servicio integral de infraestructura como servicio (IAAS), en modalidad de nube privada dedicada		

**2. Listado de recursos**

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000001761	05/09/2025 22:49	ALBERTO ALVARADO MARADIAGA	GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica

Emitir el por tanto de la resolución

**3. \*Resultando**

Que mediante auto N.º 8052025000001892 de fecha ocho de septiembre de dos mil veinticinco, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante. Dicha audiencia fue atendida oportunamente e incorporada al expediente electrónico del trámite. 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 8002025000001761 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA**

**I. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE OBJECCIÓN INTERPUESTO GBM de Costa Rica S.A.** Para los efectos de la resolución, debe indicarse que se resuelve conforme a lo señalado por las partes, según consta en el expediente electrónico del recurso de objeción en el SICOP, por lo que la lectura integral de argumentos puede hacerse en el expediente, de forma que se hará una simple referencia cuando se requiera para la mejor comprensión de la resolución.

**1) Sobre la plataforma de respaldos. Criterio de la División.** La recurrente indica que la restricción, que exige que los licitantes ofrezcan exclusivamente equipos tipo "appliance" de respaldos, contraviene el principio de libre competencia y deja fuera a otras soluciones equivalentes o superiores que se basan en arquitecturas distribuidas de hardware y software, las cuales son ampliamente reconocidas en el mercado tecnológico. Considera que esta exigencia específica es contraria a la naturaleza del objeto de la contratación, que es la adquisición de un servicio integral de infraestructura (IaaS) y no la compra de equipos aislados y que la restricción también vulnera el principio de neutralidad tecnológica establecido en el Decreto Ejecutivo 44507-MICITT (Código Nacional de Tecnologías Digitales), siendo que según esta normativa, las instituciones del sector público deben tener la libertad de elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades, sin ser condicionados por una tecnología o un formato particular. Estima que en consecuencia, el requisito de un "appliance" carece de justificación técnica documentada, lo que lo convierte en una limitación injustificada y que esta predeterminación restringe la libre concurrencia de oferentes, fomenta un sesgo tecnológico, y contradice la obligación de garantizar un uso eficiente de los recursos públicos al impedir la comparación de distintas alternativas. Por lo tanto, el pliego de condiciones debe ser reformulado para que la descripción técnica se base en funcionalidades esenciales y no en la imposición de una tecnología específica. Estima que en un caso análogo, R-DCP-SICOP-1548-2024 se dijo que las especificaciones técnicas deben formularse en términos de funcionalidad y no beneficiando una marca. Considera que la restricción en el pliego de condiciones de ARESEP, que exige un "backup appliance" físico, es arbitraria y va en contra del principio de neutralidad tecnológica. Esta limitación excluye del concurso a soluciones de arquitectura distribuida que pueden ser iguales o superiores en rendimiento. Además estima que un sistema de almacenamiento para respaldos con arquitectura distribuida ofrece ventajas significativas sobre un "appliance". Considera que es más escalable, ya que permite agregar nodos conforme aumentan las necesidades de almacenamiento, lo que es especialmente útil para organizaciones con un crecimiento acelerado de datos, que también ofrece mayor flexibilidad y personalización, permitiendo la elección de componentes según las necesidades de la empresa, lo que no es posible con las soluciones "cerradas" de los appliances. Además indica que estos sistemas distribuidos también tienen mejor tolerancia a fallos y resiliencia, ya que pueden replicar datos en múltiples ubicaciones, garantizando que el servicio continúe incluso si un nodo falla y que la dependencia de un "appliance" restringe la libre concurrencia, lo cual contraviene principios constitucionales y la ley. Por ende, propone la siguiente redacción: **"III. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y PRODUCTOS**

**ESPERADOS, II. LINEA 1 Infraestructura dedicada para centro de datos, 3.3 Elementos de almacenamiento de información, ii. Plataforma de respaldos",** por la siguiente redacción: **"ii. Plataforma de respaldos** La infraestructura provisionada para el servicio de plataforma de respaldos debe incluir al menos las siguientes características: 1. Un sistema de almacenamiento para respaldos de nivel empresarial, orientado a la protección integral de datos, diseñado y dedicado exclusivamente para el respaldo y la recuperación de las máquinas virtuales alojadas en el centro de datos principal (centro de datos ofertado). Dicho sistema deberá implementarse conforme a las mejores prácticas de la industria en materia de continuidad de negocio, disponibilidad y seguridad de la información. Este respaldo debe tener un histórico de al menos 1 mes y deberá ser almacenado de forma local en un sistema de almacenamiento diferente a donde se ejecutarán las máquinas virtuales, este sistema de almacenamiento para respaldos de nivel empresarial debe tener capacidad para 80TB crudos y debe poseer las siguientes características: 1-Optimización de almacenamiento mediante deduplicación avanzada. 2-Uso de algoritmos de deduplicación altamente eficientes, reduciendo significativamente el volumen de datos almacenados y optimizando el uso de espacio en disco. 3-Debe ser compatible y permitir integración con la plataforma de Veeam Enterprise que actualmente posee la institución. 4-Debe poseer tecnología para mejorar el rendimiento de backup optimizando la transmisión y almacenamiento de datos, reduciendo la carga en el servidor de backup y la red. 5-Debe ofrecer una alta eficiencia en replicación de datos deduplicados. 6-Debe contar con capacidades avanzadas de replicación de datos, permitiendo replicar de manera nativa, directa, eficiente y segura la información hacia un centro de datos alterno, así como hacia entornos de nube privada o pública, garantizando la continuidad del negocio, alta disponibilidad y la recuperación ante desastres, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales de protección y resiliencia de datos."

Al contestar la audiencia conferida, la Administración indicó que considera que no existe restricción en la sección, en el tanto esta decisión se sustenta en la coherencia con la modalidad IaaS contratada ya que el objetivo es adquirir hardware aislado, sino garantizar un servicio con resiliencia, disponibilidad y simplicidad operativa en una nube privada dedicada. Indica también que el pliego de condiciones exige expresamente que la plataforma de respaldos se implemente mediante un appliance dedicado y optimizado para respaldos, con integración nativa con Veeam Enterprise, en virtud de ser la herramienta de respaldo institucional vigente en ARESEP. Y que por ende, debe saber la objetante, que quien conoce mejor sus necesidades es la Administración, por cuanto está investido de las potestades de imperio, para escoger las obras, bienes o servicios que satisfagan sus necesidades y establecer sus requerimientos, tanto técnicos como legales. Considera que la discrecionalidad administrativa de ARESEP para seleccionar una plataforma de respaldo específica está justificada y no vulnera el principio de neutralidad tecnológica. La elección de una plataforma que se integre nativamente con Veeam Enterprise, la herramienta de respaldo institucional ya en uso, responde a una valoración técnica adecuada orientada a la eficiencia y seguridad y que la carga de la prueba recae en la parte que objeta la decisión; por lo tanto, no es suficiente con argumentar que existen alternativas, sino que se debe demostrar que la medida es irrazonable o que causa un perjuicio injustificado, lo cual no se ha hecho en este caso. Considera que el principio de neutralidad tecnológica, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo N.º 44507-MICITT, no impide que la Administración fije arquitecturas mínimas si existe una justificación técnica sólida para asegurar la continuidad y compatibilidad con sus sistemas existentes. La decisión de ARESEP de optar por una solución de *appliance* dedicada y optimizada con integración nativa con Veeam se basa en la necesidad de satisfacer el interés público. La flexibilidad en la elección tecnológica es compatible con el marco normativo, permitiendo a la Administración responder a sus necesidades específicas. Además indica que la jurisprudencia en la resolución R-DCP-SICOP-01548-2024 de la Contraloría General de la República respalda la capacidad de las instituciones para delimitar tecnologías específicas en los pliegos de condiciones cuando existen razones de interés público y una motivación suficiente en el expediente administrativo. En este caso, la elección de ARESEP se considera legítima y objetiva, ya que está documentada y responde a la necesidad de mantener la seguridad y la eficiencia de su proceso de respaldo institucional, defendiendo así el interés público.

Considera que la decisión de ARESEP de requerir un *appliance* dedicado para respaldos está bien justificada y es verificable, siendo que este tipo de solución asegura una integración directa con Veeam Enterprise, la plataforma de respaldo existente, lo que reduce la complejidad operativa y los costos de soporte. Un appliance dedicado también minimiza el MTTR (Tiempo Promedio de Recuperación), un factor crítico para la ARESEP. A diferencia de las arquitecturas distribuidas, que dependen de múltiples configuraciones, la recuperación con un *appliance* se puede ejecutar directamente desde la consola, lo que agiliza el proceso. Indica también que la Dirección de Transformación Tecnológica (DTT) de ARESEP ya había tomado la decisión estratégica de contratar una solución de respaldo independiente a través del proceso 2024LE-000003-0008300001, la cual ya está en ejecución. La solución actual ya satisface las necesidades de la institución, ya que permite el respaldo local de datos y la generación de una copia en un centro de datos de respaldo, lo que reduce el tiempo de recuperación. Por lo tanto, incorporar una nueva solución de respaldo en este proyecto iría en contra del principio de valor por el dinero, ya que generaría costos innecesarios por duplicidad y aumentaría la complejidad operativa, lo cual impactaría negativamente la eficiencia y la seguridad. Indica que en conclusión, la exigencia de que la nueva plataforma de respaldos mantenga compatibilidad y continuidad con la solución existente, evitando duplicidades y complejidades innecesarias, debe entenderse como una aplicación práctica y legítima del principio de valor por el dinero del artículo 8 inciso b) de la LGCP, y no como una limitación injustificada a la competencia o neutralidad tecnológica. Esto asegura que el gasto público sea razonable, eficiente y orientado a maximizar el beneficio público real, según considera la Administración y por ende, pide el rechazo del argumento.

Una vez explicado todo lo dicho por las partes, considera este órgano controlador que la objetante no ha demostrado por qué la exigencia de equipos tipo "appliance" sea incorrecto desde el punto de vista técnico, o bien que limite su participación, por lo que el punto debe ser **rechazado** por falta de fundamentación tal y como se explicará a continuación. Además de no demostrar con prueba técnica que lo pedido por la Administración como especificación técnico sea incorrecto, la recurrente se ha limitado a proponer una alternativa diferente, basado en lo que

considera son una serie de ventajas de la arquitectura que propone; pero esto, no pasa de ser solamente su opinión sin prueba técnica que la respalde. Aunado a esto, no se aportan elementos que lleven a concluir que se han violentando los principios de contratación, ni tampoco prueba que demuestre tajantemente que hay imposibilidad de participar para el recurrente en el concurso. Por su parte la Administración ha procedido a explicar la justificación del requisito, como mejor conocedora de sus necesidades, sin que el cartel haya sido desvirtuado por la recurrente. Asimismo, se tiene que la recurrente cita un antecedente de este órgano contralor, no obstante debe tener presente que más que una marca, en el presente caso se está ante una solución tecnológica, es decir una forma de llevar a cabo el objeto contractual, tal y como explica la Administración. Por ende, el argumento de la recurrente, basado en citar la resolución R-DCP-SICOP-01548-2024 resulta equivocado, en tanto dicha resolución se relacionaba con la solicitud de una marca específica en el pliego, no con una forma de llevar a cabo el objeto contractual(...). De lo anterior se extrae que la resolución citada por la recurrente, no aplica al caso en concreto, pero especialmente, el objetante ha omitido acreditar por qué razón la alternativa elegida por la Administración resulta en una afectación de los principios de contratación pública, por ejemplo que el esquema vaya direccionado a un oferente particular, o bien que la alternativa sea abiertamente incompatible en funcionalidad con la necesidad que se desea satisfacer, pareciendo más bien que lo que el recurrente propone es una alternativa distinta que es la que se encuentra en posibilidad de ofrecer, sin el que el recurso de objeción sea un mecanismo para adaptar el pliego a las condiciones particulares de un oferente. Siendo así las cosas, este extremo del recurso se debe rechazar de plano por falta de fundamentación, con fundamento en el artículo 246 del RLGP.

## **2) Sobre la inexistencia del modelo SPLA y necesidad de ajustar al esquema para permitir el modelo de suscripción.**

**Criterio de la División.** La objetante indica que el cartel de la licitación de ARESEP presenta un error conceptual al exigir un esquema de licenciamiento SPLA para los productos de VMware Broadcom, siendo que el modelo SPLA es exclusivo de Microsoft y no corresponde a ningún esquema oficial de VMware, lo que genera confusión y ambigüedad para los oferentes. Además considera, el pliego de condiciones viola el principio de vigencia tecnológica al requerir el modelo de licenciamiento VCSP, ya que Broadcom ha anunciado que este programa será discontinuado a partir del 31 de octubre de 2025. Esta información ya es de conocimiento público, a pesar de que inicialmente se compartió de forma confidencial con socios estratégicos. Indica que el único modelo de licenciamiento que se considera válido y sostenible a futuro es el esquema de suscripción a nombre del cliente final. Este modelo garantiza la titularidad de la suscripción a nombre de ARESEP, brindando seguridad jurídica y asegurando que el servicio y la suscripción estén asociados directamente a la institución. En resumen, solicita que la especificación del pliego de condiciones sea modificada para permitir que los oferentes propongan soluciones basadas en arquitecturas integrales que cumplan con las funcionalidades requeridas, sin estar limitadas a un formato físico específico, lo que garantizaría que la Administración obtenga la mejor solución tecnológica disponible en el mercado. Pide que se ajuste de la siguiente manera: Eliminar la referencia al término "SPLA" en lo relativo al licenciamiento VMware/Broadcom, dado que es inexistente en el portafolio de dicha compañía. Ajustar el requisito de licenciamiento a lo que actualmente es reconocido por el mercado, es decir, permitir la modalidad de suscripción registrada a nombre del cliente final, que constituye el único esquema válido y soportado oficialmente para este tipo de soluciones.

Indica la Administración que la recurrente objeta que el pliego de condiciones exige licenciamiento bajo el modelo SPLA para VMware, lo cual es incorrecto, ya que SPLA es un término exclusivo de Microsoft. A pesar de esta imprecisión terminológica, el contexto del pliego deja claro que el objetivo es que el licenciamiento sea provisto por el contratista como parte del servicio, y no sea propiedad de ARESEP. En otras palabras, se busca un esquema de licenciamiento "como servicio", lo cual es totalmente viable en el ecosistema VMware/Broadcom. El uso de "SPLA" fue una descripción coloquial de un modelo de suscripción administrada.

Considera que la preocupación de la recurrente sobre la discontinuación del modelo VCSP en octubre de 2025 no invalida la legalidad ni la viabilidad de la contratación. El contrato requiere que el adjudicatario garantice el licenciamiento durante toda su vigencia. Además, Broadcom ofrece mecanismos de transición entre programas que aseguran la continuidad de los licenciamientos. La obligación de garantizar la continuidad de las licencias recae en el proveedor, por lo que el riesgo señalado no compromete al pliego de condiciones. La Administración podría aclarar este punto emitiendo una nota técnica para evitar confusiones, sin necesidad de modificar el requisito principal.

Este enfoque se alinea con el principio de conservación del acto, que permite interpretar de manera armónica los términos técnicos confusos para mantener la validez del proceso. La especificación del licenciamiento debe ser interpretada en su contexto para permitir la continuidad del proceso, evitando la anulación por imprecisiones que no afectan el fondo de la contratación. En virtud de esto, la Administración rechaza el argumento del objetante y considera que el uso del término "SPLA" es aceptable como una forma de describir el esquema de licenciamiento por suscripción administrada.

Una vez que se ha explicado lo dicho por las partes, este órgano contralor considera que lo oportuno es declarar **parcialmente con lugar** el punto, siendo que si bien la recurrente no aportó prueba suficiente para justificar su argumento, la Administración reconoce que existe imprecisión en el pliego; lo que será explicado a continuación. Iniciando, se tiene que la recurrente pide un cambio en el pliego alegando que el término SPLA es equivocado desde el punto de vista técnico, por lo que pide que la Administración lo elimine y propone una redacción en la que se propongan soluciones basadas en arquitecturas integrales. No obstante su prueba es débil, ya que aún y cuando los documentos citados en su argumento, son certificados por notario público, es en el contenido donde existe debilidad, siendo que por sí solos, las noticias, artículos y páginas web que aporta no sustentan su dicho y no constituyen en consecuencia, prueba idónea. Es decir, en el fondo su documentación no justifica su argumento. No obstante la notoria falta de fundamentación, al contestar el recurso, la Administración reconoce que puede existir una "imprecisión terminológica" con el uso del término SPLA que este órgano contralor no puede pasar por alto. Lo anterior siendo que los oferentes y la misma Administración, necesitan que el pliego sea claro, máxime que se está ante un objeto contractual complejo y que por su naturaleza tecnológica, requiere precisión. Por esta razón, la Administración debe corregir el pliego de condiciones en consecuencia para que no exista esta imprecisión que indicó en su respuesta. Por ende, se le indica a la Administración que debe modificar el cartel para aclarar este concepto y/o cualquier otro en el que existan imprecisiones y se declara **parcialmente con lugar** este apartado, debiendo efectuar la modificación respectiva del pliego.

**3) Sobre los requisitos mínimos. Criterio de la División.** La objetante indica que el pliego de condiciones establece un requisito técnico para los oferentes, pidiendo una certificación de Broadcom que los acredite como "Broadcom Advanced Partner". Sin embargo, esta denominación es incorrecta. El programa oficial de socios de Broadcom se llama "Broadcom Advantage Partner Program", y los niveles de socios son Pinnacle, Premier o Select. La confusión radica en la palabra "Advanced," que significa "avanzado," y no en una mala traducción de "Advantage," que significa "ventaja." Considera que esta discrepancia no es un simple error de traducción. El pliego de condiciones está solicitando una acreditación que no existe dentro de la estructura actual del programa de Broadcom. El término "Advanced" se usa para otros fines, como certificaciones técnicas, pero no para categorizar a los socios. Estima que el requisito técnico del pliego está solicitando algo que no se puede cumplir, ya que la certificación requerida no corresponde al programa oficial de socios de Broadcom. Los oferentes sólo pueden presentar certificaciones de nivel Pinnacle, Premier o Select, ya que son las únicas categorías vigentes dentro del Broadcom Advantage Partner Program. Específicamente solicita que se sustituya el requisito de admisibilidad por uno alineado a la nomenclatura oficial de Broadcom, por ejemplo: Acreditar pertenencia vigente como socio autorizado dentro del programa "Broadcom Advantage Partner Program", debiendo contar, como mínimo, con la categoría Select o Premier.

La Administración, defiende la validez del requisito. Argumenta que la finalidad de la cláusula es asegurar que los oferentes tengan respaldo directo del fabricante y sean parte de su programa oficial de socios, lo cual es vital para el soporte técnico y el licenciamiento. La diferencia entre "Advanced" y "Advantage" es considerada una simple imprecisión terminológica. Desde la perspectiva de ARESEP, cualquier oferente que sea un socio activo del programa de Broadcom puede cumplir el requisito presentando la certificación oficial emitida por el fabricante, por lo que ningún proveedor legítimo quedaría excluido.

Basándose en el principio de conservación del acto, la Administración sostiene que los errores de redacción no anulan un procedimiento si el fondo del requisito es válido. En este caso, el objetivo de la cláusula es legítimo: garantizar el acceso a canales autorizados para la adquisición de equipos y licencias. Por ello, una simple aclaración en el pliego para aludir al programa "Broadcom Advantage Partner Program" sería suficiente para resolver la confusión, sin necesidad de alterar el requisito de fondo ni de anular la cláusula.

Por ende, la Administración considera que la objeción carece de fundamento para anular el proceso. El requisito de acreditar la participación en el programa de socios de Broadcom sigue siendo válido y necesario para garantizar el soporte especializado, las actualizaciones y la seguridad del licenciamiento. Por lo tanto, se rechaza la solicitud de modificar el requisito por completo y solo se considera pertinente realizar una aclaración terminológica para que el pliego refleje el nombre oficial del programa.

Finalmente la Administración indica que el principio de conservación del acto en la contratación pública establece que los pliegos y procedimientos deben mantenerse válidos a pesar de imprecisiones o vicios formales, siempre y cuando estos no causen un daño o indefensión sustancial a las partes. Este principio busca garantizar la seguridad jurídica y la eficiencia administrativa al evitar que los procesos se anulen por errores menores que no afectan el fondo del asunto. Por lo tanto, el requisito en cuestión debe mantenerse, ya que la recurrente no ha demostrado un perjuicio real y, en ausencia de este, el principio de conservación del acto debe prevalecer.

Al igual que en el punto anterior, considera este órgano contralor que la Administración debe modificar el cartel, porque ha indicado que existe una imprecisión, que si bien puede obedecer a un tema de traducción, lo cierto del caso es que no debe perderse de vista que el pliego de condiciones debe ser un cuerpo de especificaciones claras y bien diseñadas de manera que no existan imprecisiones o conceptos que puedan generar confusión entre los oferentes. No obstante, esto no significa que se acepte el argumento de la recurrente, ya que como se indicará, no se aporta prueba contundente de que el requisito técnico sea de imposible cumplimiento. Tal y como se indicó, la recurrente estima que hay un error en la redacción de los requisitos técnicos mínimos lo que los hace imposible de cumplir, no obstante la prueba que aporta, al igual que en el punto anterior, no demuestra en forma alguno su dicho, siendo una especie de artículo y no un estudio técnico en sí misma, que no reviste la condición de prueba idónea. Asimismo, sus argumentos son sus propias apreciaciones del requisito, siendo que no se aporta prueba que demuestre que efectivamente hay un vicio en el cartel. No obstante la notoria falta de fundamentación de la recurrente, la Administración al defender su cartel, reconoce la existencia de una simple imprecisión. No obstante, cómo se indicó anteriormente, no resulta de recibo que existan imprecisiones en el cartel y por ende, la Administración deberá analizar el tema y proceder a modificar el mismo de manera tal que se elimine esta incoherencia del pliego, en lo referente a la certificación de Broadcom, motivo por el que se declara parcialmente con lugar el recurso en este extremo.

**4) Sobre el plazo de entrega. Criterio de la División.** La recurrente indica que el pliego de condiciones establece un plazo de entrega general de 60 días hábiles para el servicio, con un máximo de 30 días naturales para la entrega de componentes físicos específicos como memoria, procesadores y discos. Sin embargo estima que, este plazo parece no considerar la complejidad del proyecto, que incluye la adquisición de una solución integral de Infraestructura como Servicio (IaaS) en la nube privada. La solución requiere componentes de última generación de fabricantes, como una plataforma de virtualización basada en VMware, infraestructura de almacenamiento secundaria y una solución de red SD-WAN. El pliego exige que los equipos de hardware sean de "última generación liberada" y nuevos, con garantías de fábrica. Esto implica que los oferentes deben adquirir equipos de fabricación "a demanda" y "a la medida". Este proceso de fabricación y envío, que puede ser prolongado, no se ha tomado en cuenta en la definición de los plazos de entrega. El proceso de importación y manufactura de equipos de última tecnología no está reflejado en el plazo de 30 días naturales para la entrega de los componentes físicos. A pesar de que la propia Administración licitante reconoce la complejidad del proyecto en los documentos del expediente de contratación, esta consideración no se ve reflejada en los plazos fijados. El plazo establecido es arbitrario, ya que no se fundamenta en los tiempos reales de provisión, fabricación, importación e implementación de una solución de esta envergadura. El pliego no contempla el tiempo que las empresas requieren para gestionar la compra, producción y envío de equipos desde el fabricante, haciendo que la condición de entrega sea irrazonable. En resumen, el plazo de entrega de 30 días para los equipos físicos es inadecuado, ya que el pliego exige hardware de última generación fabricado bajo demanda, cuyo tiempo de producción e importación es mucho mayor. Considera que la Administración no ha motivado adecuadamente este requisito, lo que podría poner en riesgo el proyecto y que los plazos no consideran la logística real necesaria para cumplir con los requisitos técnicos de una infraestructura de alta complejidad, lo que evidencia una falta de coherencia entre la exigencia técnica y el plazo de entrega. Indica que ARESEP justifica el plazo de entrega de 60 días hábiles basándose en los resultados de su estudio de mercado para una plataforma de nube dedicada. Sin embargo, este análisis presenta serias deficiencias. De las cuatro propuestas recibidas, sólo dos correspondían a la modalidad de nube dedicada y de estas, únicamente una especificó un plazo de 60 días. La Administración tomó este dato único y lo impuso como requisito en días hábiles, sin verificar la validez del mismo ni considerar la insuficiencia de la muestra. Este enfoque es arbitrario y carece de sustento metodológico, ya que una sola referencia no puede ser representativa de las condiciones del mercado. Estima que la insuficiencia del estudio de mercado se evidencia en que la muestra inicial de cuatro propuestas se redujo progresivamente a una sola referencia, lo que constituye una base de información extremadamente limitada. Ello no permitió a la Administración identificar un rango de tiempos de entrega razonable, lo cual distorsiona la realidad del mercado y se convierte en una barrera injustificada para la participación de otros oferentes. Al no contar con una base de datos plural y representativa, el plazo de 60 días hábiles se torna en una imposición sin fundamento, ignorando por completo los complejos procesos de fabricación, importación, logística e implementación que implica una solución de esta envergadura. Considera que un análisis más profundo revela que el plazo no toma en cuenta los tiempos de manufactura y logística internacional. La propia experiencia de ARESEP en un contrato anterior, en el año 2020, demuestra que el plazo de 60 días hábiles ya era insuficiente. En esa ocasión, el contratista, RACSA, solicitó una prórroga, finalizando el proyecto en un plazo significativamente mayor al originalmente estipulado. Al repetir el mismo plazo sin un análisis actualizado de las condiciones de mercado y de la cadena de suministro, ARESEP ignora la realidad y crea una condición irrazonable y desproporcionada. Señala que el pliego de condiciones no es congruente con la realidad del mercado, ya que los equipos requeridos son del tipo Configure-To-Order (CTO), es decir, deben ser fabricados contra pedido debido a sus especificaciones personalizadas. Esto impide que los proveedores tengan el equipo en stock. Por lo tanto, el plazo de entrega debe considerar todas las etapas de la cadena de suministro, desde el período de manufactura, el despacho, el transporte, el desalmacenaje en aduanas y la entrega final, los cuales, según información de fabricantes como Lenovo e IBM, pueden tomar entre 10 y 12 semanas solo para llegar a Miami. Debido a que el plazo de 60 días hábiles no contempla el tiempo mínimo necesario para la adquisición y entrega de los equipos, el requerimiento es inviable y restringe la libre participación de los oferentes. Se argumenta que el plazo mínimo viable debería ser de 120 días hábiles para garantizar un proceso de adquisición e implementación satisfactorio. La decisión de ARESEP de mantener un plazo irreal sin una justificación sólida constituye una medida desproporcionada que podría llevar a incumplimientos contractuales y a la exclusión de empresas que no pueden asumir el riesgo de no cumplir con un plazo de entrega tan restrictivo. Por ende propone la siguiente redacción: "**PLAZO DE ENTREGA: El plazo de entrega del servicio no debe exceder los 120 días hábiles contados a partir de la notificación de la orden de inicio respectiva. Para efectos del plazo de entrega de los componentes por demanda a lo largo del contrato se debe considerar en cada orden de pedido como máximo 20 días hábiles a partir del momento de notificada la orden de pedido para los componentes por demanda tipo licencias, elementos de seguridad y ancho de banda en enlaces de internet y considerará un plazo de entrega de no más de 90 días naturales a partir del momento de notificada la orden de pedido para los componentes por demanda físicos (memoria, procesador, disco).**"

La Administración argumenta que el plazo de 60 días hábiles para la entrega del servicio no es arbitrario. A diferencia de lo que sostiene la recurrente, considera que este plazo no se basó únicamente en las cotizaciones iniciales, sino en reuniones técnicas con varios proveedores que confirmaron la viabilidad de cumplir con dicho tiempo para una nube privada dedicada. Además, se refuta la comparación con la contratación anterior de RACSA. Aquel proyecto era para una nube compartida, lo que implicaba una mayor complejidad y tiempos de integración más largos. La experiencia de la Administración en ese proyecto, sumada a las condiciones más ágiles que ofrece una nube privada dedicada, permite optimizar los tiempos de implementación y hace que el plazo de 60 días sea razonable y factible. Finalmente, la Administración sostiene que la recurrente no cumplió con la carga probatoria necesaria para justificar un cambio en el plazo. Las pruebas presentadas (un correo electrónico de IBM y una carta de Grupo Service) son insuficientes y no reflejan la totalidad del mercado. La Administración insiste en que hay otros fabricantes con procesos logísticos más rápidos, lo que demuestra la existencia de un mercado competitivo capaz de cumplir con los 60 días hábiles estipulados en el pliego de condiciones. Considera la Administración que no existen pruebas concretas de afectación al interés público.

Considera que la argumentación del objetante es contradictoria, ya que critica el estudio de mercado de la Administración por ser limitado, pero no aporta pruebas suficientes, pertinentes o actualizadas para respaldar su propia propuesta de un plazo de entrega más largo. La ley exige que

quien objeta un requisito debe presentar pruebas sólidas que demuestren un vicio o una limitación injustificada. En este caso, la recurrente no cumplió con esta carga probatoria. La Administración tiene la facultad de fijar plazos basándose en su estudio de mercado, experiencia previa y la criticidad de sus servicios. El contrato actual vence pronto, y aunque existe un plan de contingencia, un plazo de entrega más largo (como los 120 días propuestos por el objetante) duplicaría el tiempo de exposición a riesgos operativos, lo cual podría generar interrupciones o vulnerabilidades en servicios públicos esenciales. Por lo tanto, el plazo de 60 días no es arbitrario; es una decisión estratégica para salvaguardar el interés público, minimizar riesgos y garantizar la continuidad del servicio.

Para este punto de su recurso, la recurrente pide que se amplíe el plazo de entrega, siendo que estima que el actual es inadecuado al no considerar la complejidad del proyecto, no obstante tal y como se indicará, su recurso debe ser **rechazado** por falta de fundamentación en este punto. Debe tener presente la recurrente que no basta con indicar que el plazo es imposible de cumplir, sino que esto debe demostrarse de manera clara. En esta línea, se tiene que la objetante aporta prueba que resulta insuficiente para demostrar su dicho. En cuanto a la denominada prueba 4, se tiene que estas corresponden a imágenes relacionadas con el estudio de mercado. Las pruebas 6 y 7, si bien tienen relación con el tema bajo análisis, no demuestran en forma alguna que el plazo dado en el cartel sea insuficiente. Esto siendo que la prueba 6 se refiere a los procedimientos al momento de ingreso de las mercancías y la prueba 7 a un correo electrónico -del que no se puede tener certeza de su origen al no estar certificado notarialmente- y por ninguna de las pruebas es contundente en demostrar que el plazo dado en el cartel sea de imposible cumplimiento. Era de esperar que el recurrente presentara material probatorio que permitiera evidenciar por ejemplo, un cronograma de envío de los equipos desde el país de origen hasta su entrega a la Administración, y que este además, estuviera respaldado por información fidedigna provenientes de los diferentes participantes en la cadena de envío y transporte de estos hasta su lugar de destino, estableciendo y probando además que esta realidad en cuanto al plazo propuesto tiene un alcance general en el mercado. Sin embargo, el recurrente se limita a indicar que el plazo es insuficiente justificando su argumento con una prueba que claramente no es suficiente como fue indicado. Por las razones expuestas el argumento debe ser rechazado de plano.

**5) Sobre las multas. Criterio de la División.** La objetante indica que aunque los servicios de la Infraestructura como Servicio (IaaS) en la nube privada están interconectados a nivel técnico, pueden ser tratados de forma individual a efectos legales y contractuales. Por ejemplo, la virtualización, el DNS, la seguridad y la conectividad son componentes que, aunque trabajan juntos para crear una solución integral, conservan su autonomía funcional. Esta individualización es clave para que la Administración pueda aplicar multas de manera proporcionada y justa en caso de que se produzcan incumplimientos. El contrato de la ARESEP y la decisión inicial no especifican que los servicios deban ejecutarse de forma simultánea. De hecho, cada componente de la solución tiene sus propias métricas, niveles de servicio y un esquema de facturación particular. Esta distinción es fundamental para una adecuada gestión contractual y para asegurar que la aplicación de multas sea razonable y proporcional al incumplimiento de un servicio específico, sin afectar la evaluación de la totalidad del contrato. Indica que objeta la cláusula de cláusula y multa, siendo que estima que esta disposición en particular tiene tanto un problema de tipicidad porque no individualiza la conducta específica como de razonabilidad y proporcionalidad. Respecto del primer vicio, considera que debe notarse que la ARESEP no señala a cuál servicio le aplicará la sanción económica. Considera que el pliego de condiciones de ARESEP carece de la claridad necesaria para aplicar sanciones de forma justa y razonable. En primer lugar, no especifica de manera precisa qué incumplimientos de servicios, en términos de tiempo, modo y lugar, darán lugar a una sanción. Adicionalmente, al establecer que la multa será un porcentaje sobre el valor total del contrato, se ignora el hecho de que los servicios son individualizables y no se ejecutan de manera simultánea, lo que resulta en una sanción desproporcionada que podría generar un enriquecimiento injusto para la ARESEP. Estima que la cláusula de sanción por ejecución defectuosa es también problemática. Se establece una multa del 1.2% sobre la factura mensual por cada hora de atraso en la resolución de incidentes, lo cual es desproporcionado. Esta medida no toma en cuenta que un contratista puede estar prestando múltiples servicios individualmente medibles en el mismo período de facturación. Al aplicar la multa sobre el total de la factura mensual, la sanción actúa como si el contratista hubiera fallado en todos los servicios del mes, incluso si solo falló en uno y que estas disposiciones son contrarias a los principios de tipicidad, proporcionalidad, razonabilidad, legalidad y seguridad jurídica. Lo correcto sería que la sanción se aplique únicamente sobre el servicio o la proporción del servicio que ha sido incumplido, en lugar de sobre el valor total del contrato o de la factura mensual completa. Por lo tanto, solicita a la Contraloría que instruya a la Administración a modificar estas cláusulas para que las sanciones sean justas, proporcionadas y no actúen como una barrera arbitraria. Proponiendo unas modificaciones al texto. Además indica que recurre la siguiente cláusula: *“Siempre que los niveles de servicio establecidos no sean cumplidos (tiempos de atención de incidentes) el contratista será sancionado, salvo si el incumplimiento se da por caso fortuito o fuerza mayor y para lo cual el contratista deberá justificar la situación ampliamente a la ARESEP por medio de SICOP, quién en su momento analizará lo indicado y decidirá si corresponde a un incumplimiento por caso fortuito o fuerza mayor.”* Considera que el texto argumenta que la cláusula contractual de ARESEP, que solo exige de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor, es insuficiente. Es fundamental que el contrato también contemple la culpa o dolo de la propia Administración como un eximente de responsabilidad. Sancionar a un contratista por un incumplimiento causado por la propia ARESEP sería contrario a los principios de justicia, razonabilidad y proporcionalidad, y violaría el artículo 16 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP). Por lo tanto, se considera indispensable que el pliego de condiciones incluya explícitamente esta previsión para evitar que se trasladen responsabilidades de forma indebida y propone una redacción.

La Administración refuta lo dicho por la recurrente argumentando que el servicio de IaaS en la nube privada dedicada es, por naturaleza, integral e indivisible. Un fallo en un solo componente (como la red, la seguridad o el respaldo) degrada o interrumpe el servicio completo, afectando la continuidad de la operación crítica. Por lo tanto, sancionar la falla basándose únicamente en el costo del componente dañado sería ineficaz y no compensa el impacto total del daño.

Considera que el pliego de condiciones de ARESEP especifica claramente las conductas sancionables, diferenciando el atraso en la implementación, la ejecución defectuosa según los SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) y las fallas en la migración de datos. Las multas están dentro del marco legal, con un tope del 25% del valor del contrato, lo cual, según la Administración, las hace proporcionadas. Además, están vinculadas a métricas objetivas y medibles, lo que brinda seguridad jurídica al contratista.

Indica la Administración, que la recurrente también objeta que el pliego de condiciones solo contemple el caso fortuito o fuerza mayor como eximentes de responsabilidad, sin incluir la culpa o dolo de la Administración. La ARESEP responde que esta previsión no es necesaria en el pliego, ya que el principio de responsabilidad administrativa establecido en la Ley General de la Administración Pública (LGAP) es de aplicación obligatoria. Esta ley garantiza que la Administración debe responder por los daños que cause, por lo tanto, no se sancionará al contratista si el incumplimiento se debe a una acción u omisión de la propia ARESEP.

Una vez resumido lo dicho por las partes, es preciso indicar que la recurrente divide su argumento en varios puntos y así será analizado este punto del recurso, en consecuencia. En primer lugar la recurrente pide que se sancione de manera individual el incumplimiento o atrasos en la entrega de la solución, partiendo de una divisibilidad del objeto. Este punto debe ser **rechazado** siendo que la recurrente no ha demostrado desde el punto de vista técnico que el objeto pueda ser dividido en su concepción como solución, si bien es cierto es entendible que esta se compone de una serie de elementos, cierto es que todos ellos aunque puedan ser separables por sí mismos, para su debida funcionalidad requieren actuar integrados, por lo que no se comprende el argumento del recurrente al pretender se diluya la aplicación de la multas por componente, debiendo tomarse en cuenta que la Administración sí separó para efectos de sanciones por etapas entregables el objeto contractual. En otras palabras, la recurrente no ha explicado además de cómo si es posible dividir el objeto, no se vería afectada la funcionalidad del objeto en caso de verse dividido.

En segundo lugar, sobre la individualización de conductas, considera este órgano contralor que la recurrente no es precisa en cuanto a qué es lo que extraña en las cláusulas de multas y cláusula penal. No obstante aún a pesar de la generalidad de su argumento, considera este órgano contralor que lleva **parcialmente** la razón la recurrente, en tanto para el apartado de cláusula penal y multa, la Administración usa conceptos genéricos, como por ejemplo “por el atraso en el plazo de implementación” o “por ejecución defectuosa”, conceptos que si bien este órgano contralor entiende, no pueden quedar redactados de esa forma en el pliego de condiciones, siendo que podrían dar a malentendidos, como por ejemplo qué debe entenderse por “ejecución defectuosa”. En esa línea, considera este órgano contralor que la Administración debe replantear la cláusula definiendo con mayor precisión los supuestos de cláusulas penales y multas.

En tercer lugar, la recurrente considera que el porcentaje de 1.2% definido como multa en el pliego es desproporcionado, no obstante no aporta prueba técnica que sustente su dicho, quedándose en su percepción sobre dicho porcentaje, por lo que debe **rechazarse** el argumento por falta de fundamentación.

Finalmente, sobre el hecho de que se haga mención sobre culpa o dolo, debe tener presente la recurrente que no es necesario incorporarlo porque se encuentra regulado en la Ley General de la Administración Pública y es un elemento constitutivo necesario para la responsabilidad administrativa y por consiguiente no es necesario la exigencia de esto en el cartel. Por ende, se **rechaza** el punto.

**6) Sobre las certificaciones. Criterio de la División.** La objetante indica que la cláusula de compras públicas sustentables del pliego de condiciones de ARESEP es cuestionable por ser contraria a los principios de igualdad, eficiencia y proporcionalidad. El pliego asigna puntos exclusivamente a certificaciones de centros de datos específicos, como la Tier III Constructed Facility Certification y la Tier III Operational Sustainability. Este enfoque restringe la participación, ya que no reconoce certificaciones alternativas y ampliamente aceptadas a nivel internacional, como la ISO/IEC 27001, que certifica un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para la empresa oferente y que, en la práctica, se extiende a la operación del centro de datos. Indica que la certificación ISO/IEC 27001 valida que un oferente ha implementado controles de seguridad rigurosos para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que garantiza el cumplimiento normativo y genera confianza en el cliente. Al limitar la validez de las certificaciones al centro de datos, ARESEP restringe la competencia sin aumentar la seguridad, pues un oferente con ISO/IEC 27001 ha demostrado un compromiso con la seguridad de la información en toda su operación, incluido el centro de datos. Además, la negación de esta certificación como válida beneficia a los proveedores directos de centros de datos, limitando la participación de empresas con subcontratos. Estima que el pliego también ignora otras certificaciones relevantes del mercado, como la DCOS (Data Centre Operations Standard), un estándar de operación y auditoría que evalúa la madurez de los centros de datos en áreas clave como gobernanza, mantenimiento y seguridad. Reconocer esta certificación no solo ampliaría la competencia, sino que también aseguraría que los estándares de seguridad y operatividad del centro de datos sean de alta calidad. La exclusión de certificaciones como la DCOS y la ISO/IEC 27001 evidencia una falta de consideración de prácticas aceptadas globalmente. Por ende propone modificar el pliego para permitir que la certificación ISO/IEC 27001 pueda ser presentada tanto por el centro de datos como por el oferente. Del mismo modo, se solicita que se reconozcan como equivalentes las certificaciones de un oferente que demuestren el compromiso de implementar prácticas operativas de la DCOS. Estas modificaciones garantizarían que la contratación sea más competitiva y eficiente, ya que permitirían la participación de oferentes que cumplen con los estándares de calidad y seguridad exigidos. En conclusión considera que la modificación propuesta no solo ampliaría la base de oferentes, sino que también fomentaría la innovación y optimizaría los recursos. Al reconocer certificaciones internacionales sólidas, se evitaría la duplicación de esfuerzos y se promovería la participación de empresas con prácticas de gestión de seguridad de la información y operatividad probadas y de alta calidad, asegurando una contratación más justa y alineada con las mejores prácticas globales.

En cuanto a las certificaciones, la Administración aclara que no son requisitos de admisibilidad, sino factores de evaluación, por lo que su falta no excluye a los oferentes, sino que reduce su puntaje. Por lo tanto, no se afecta la igualdad ni la libre participación. Además, el sistema de evaluación asigna puntaje tanto a las certificaciones del centro de datos como a las de la empresa oferente (ISO 27001), por lo que no favorece únicamente a los centros de datos propios, según considera. La inclusión de las certificaciones Tier III de Uptime Institute responde a un objetivo claro de garantizar estándares de disponibilidad y operación específicos para la infraestructura del centro de datos, dada la criticidad de los sistemas de ARESEP. La Administración argumenta que otras certificaciones, como la DCOS, no son equivalentes directos y equiparar estándares de diferente rigor podría comprometer la calidad del servicio. La Administración tiene la facultad de establecer criterios que se ajusten a sus necesidades, siempre que sean razonables. En este caso, las certificaciones son una forma objetiva de ponderar la calidad y confiabilidad de las propuestas. El pliego equilibra esto al asignar el 80% de la puntuación al precio. La Administración afirma que la recurrente no cumplió con la carga de la prueba, que exige presentar evidencia pertinente y actualizada para demostrar que los requisitos son ilegales o injustificados. La jurisprudencia de la Contraloría General de la República reitera que quien objeta una cláusula debe probar que la Administración ha actuado de forma ilegítima, no simplemente intentar ajustar el pliego a su esquema de negocio. La recurrente no aportó estudios técnicos ni pruebas suficientes para desvirtuar la razonabilidad de las exigencias, por lo que la objeción carece de fundamento. La Administración ha actuado de acuerdo con la ley, priorizando la calidad, seguridad y continuidad del servicio para proteger el interés público, según considera.

Una vez resumido lo dicho por las partes, debe indicarse que el punto debe ser **rechazado** por falta de fundamentación, según lo que se explicará a continuación. En primer lugar, debe tener presente la recurrente que se encuentra impugnando el sistema de evaluación del cartel y del concurso, es decir, la forma en que se calificarán a los oferentes. En consecuencia, este sistema no le limita la participación, sino que, es su deber explicar por qué dicho sistema no cumple con los requisitos de ser: aplicable, proporcional, pertinente y trascendente. Este ejercicio no ha sido realizado por la recurrente y ya solamente esto amerita el rechazo. Aunado a esto y en segundo lugar, la recurrente tampoco ha explicado por qué ese cambio que propone es necesario para poder analizar las ofertas en igualdad de condiciones o bien que solamente por medio de esas certificaciones será posible evaluar los estándares necesarios para la contratación, y en consecuencia el requisito aporte valor agregado a la selección del adjudicatario. Por el contrario la Administración procedió a explicar que estas certificaciones tienen un objetivo claro de frente al objeto contractual. En consecuencia y como se indicó, la falta de fundamentación del recurrente es notoria, justificando su rechazo.

## II. CONSIDERACIONES DE OFICIO.

**i. Consideraciones de oficio.** Este órgano contralor estima oportuno orientar la gestión de los procedimientos de contratación pública por medio de las siguientes consideraciones.

**i. Regla fiscal:** De conformidad con el artículo 11 y el Capítulo IV, ambos del Título IV de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas No. 9635 del 3 de diciembre de 2018 y el Decreto Ejecutivo N°41641-H, Reglamento al Título IV de la Ley N°9635, Responsabilidad Fiscal de la República, se recuerda a la Administración licitante, su deber de verificar desde la fase de presupuestación de la contratación, el cumplimiento al límite de regla fiscal previsto para el ejercicio económico del año 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

<b>Encargado</b>	VIVIAN BETTEL CASTILLO CALVO	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	30/09/2025 10:56	<b>Vigencia certificado</b>	15/10/2024 09:11 - 14/10/2028 09:11
<b>DN Certificado</b>	CN=VIVIAN BETTEL CASTILLO CALVO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=VIVIAN BETTEL, SURNAME=CASTILLO CALVO, SERIALNUMBER=CPF-01-1395-0132		
<b>CA Emisora</b>	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		
<b>Encargado</b>	EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	30/09/2025 11:06	<b>Vigencia certificado</b>	29/11/2023 09:19 - 28/11/2027 09:19

<b>DN Certificado</b>	CN=EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=EDGAR RICARDO, SURNAME=HERRERA LOAIZA, SERIALNUMBER=CPF-01-0884-0876
<b>CA Emisora</b>	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017

**6. Notificación resolución**

<b>Fecha/hora máxima adición aclaración</b>	03/10/2025 23:59		
<b>Número resolución</b>	R-DCP-SICOP-01819-2025	<b>Fecha notificación</b>	30/09/2025 11:17