


Emitir resolución de recursos
1. Generar resolución de recursos

Encargado	KAREN SUSANA ZAMORA GALLO		
Fecha/hora gestión	17/11/2025 07:35	Fecha/hora resolución	17/11/2025 08:31
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000002270
* Tipo de resolución	Fondo		
Número de procedimiento	2025LY-000014-0001101161	Nombre Institución	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Descripción del procedimiento	Servicio de Monitoreo Integral de la Infraestructura Tecnológica Institucional e Implementación de Procesos Complemtarios.		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000002269	24/10/2025 20:00	OSCAR RETANA MORA	GRIDSHIELD SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica

Emitir el por tanto de la resolución

3. *Resultando

- I. Que mediante auto n.º 8052025000002175 de las 14:30 horas del 27 de octubre de 2025, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante.
- II. Que la presente resolución se emite dentro del plazo de ley y en su trámite se han observado las prescripciones legales y reglamentarias correspondientes.

4. *Considerando

Recurso 8002025000002269 - GRIDSHIELD SOCIEDAD ANONIMA

I. SOBRE EL RECURSO DE LA EMPRESA GRIDSHIELD SOCIEDAD ANONIMA CONTRA EL PLIEGO DE CONDICIONES DE LA LICITACIÓN MAYOR N.° 2025LY-000014-0001101161. A. Reclamo respecto a un desfavorecimiento a la experiencia en el extranjero. Criterio de la División. El recurrente objeta el punto 1.2 del sistema de evaluación por asignar puntos adicionales solo a proyectos de experiencia implementados en territorio nacional. Alega que esta restricción es arbitraria, carece de justificación técnica y viola el principio de igualdad y libre concurrencia (Art. 8, inc. f) de la LGCP) y los tratados de libre comercio como el CAFTA-DR y el TLC Costa Rica – Colombia. Sostiene que la experiencia internacional es igualmente valiosa y que la restricción limita la participación de oferentes nacionales con experiencia en el extranjero y de oferentes extranjeros con experiencia en sus propios países. La Administración, por su parte, indicó -en lo conducente- lo siguiente: “(...) *En aras de ampliar el ámbito de participación y reforzar los principios de libre concurrencia y competitividad, la Administración acoge la observación del objetante y procederá a modificar el Capítulo III, apartado 1.2 del método de evaluación, de modo que el criterio de puntuación reconozca tanto la experiencia nacional como la internacional, siempre que esta última sea comprobable y pertinente con el objeto contractual.* (...)” (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado “[2. Información del pliego de condiciones]”, sección “Recursos de objeción tramitados por la CGR”, “Listado de recursos” enviado, “Detalle de expedientes de recursos”, sección “4.Listado de autos”, auto n.° 8052025000002175/ consulta, punto “5. Detalle de respuesta”). Así las cosas, esta Contraloría General observa que la Administración se allana a la pretensión del recurrente y con dicho allanamiento no se observa que se vulnere o infrinja el ordenamiento jurídico. En consecuencia, procede declarar **con lugar** este extremo del recurso, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 89 de la Ley General de Contratación Pública y 249 de su Reglamento. Queda bajo enterada y absoluta responsabilidad de la Administración los cambios realizados y deberá brindarle la publicidad debida.

B. Reclamo respecto a la restricción al servicio remoto desde el extranjero. Criterio de la División. El objetante impugna el punto 3.4 del pliego de condiciones que exige que el personal en el rol de “Agente de Servicio de Monitoreo” esté ubicado en **territorio nacional**. Alega que esta restricción es incongruente con la promoción de la modalidad remota/teletrabajo y que carece de justificación técnica, ya que este rol nunca requiere presencialidad. Además, argumenta que la ubicación en el extranjero ofrece redundancia y continuidad operativa ante desastres o fallos locales en Costa Rica. Para sustentar su argumento, el objetante aporta criterio técnico emitido por el señor Carlos Martín Pérez. La Administración, por su parte, indicó -en lo que atañe- lo siguiente: “(...) *la Administración considera necesario aclarar que la restricción dispuesta en el pliego de condiciones para que la prestación del servicio del Centro de Operaciones de Red (NOC) se realice desde territorio nacional, no constituye una limitación arbitraria ni una restricción injustificada de la participación de oferentes extranjeros./ Por el contrario, dicha disposición responde a criterios técnicos, operativos y de seguridad institucional, directamente relacionados con la naturaleza crítica de los servicios tecnológicos de la CCSS, la protección de la información sensible, y la garantía de continuidad ininterrumpida de los servicios esenciales de salud y administración pública que dependen de la infraestructura monitoreada./ Fundamentación técnica y operativa/ El objeto contractual de la presente licitación tiene por finalidad asegurar la operación continua y confiable de los servicios tecnológicos institucionales, entre los cuales se incluyen plataformas de alto impacto y carácter público como: • EDUS (Expediente Digital Único en Salud),/ • SICERE (Sistema Centralizado de Recaudación),/ • Entre otros servicios críticos que dan soporte directo a la atención de los usuarios internos y externos de la CCSS./ Ante este contexto, resulta esencial que la Administración procure control operativo, trazabilidad y capacidad inmediata de respuesta ante cualquier eventualidad que afecte la continuidad del monitoreo o la conectividad con los activos tecnológicos./ Si los agentes de servicio del NOC se encuentran fuera del territorio nacional, ante una pérdida de conectividad internacional, interrupción en la VPN, fallo en enlaces o bloqueos por restricciones geopolíticas o regulatorias, la CCSS quedaría sin capacidad de monitoreo o reacción inmediata, lo que podría poner en riesgo la operación de servicios vitales para la población./ En cambio, al ubicar los agentes de monitoreo dentro del territorio nacional, la Administración mantiene el control local de la operación, con la posibilidad de acordar traslados contingenciales del personal a las instalaciones de la CCSS o a sitios alternos, asegurando la continuidad del servicio ante emergencias, fallas o eventos de desconexión global./ Consideraciones de ciberseguridad institucional/ Adicionalmente, la medida se encuentra plenamente justificada desde la perspectiva de seguridad de la información y ciberseguridad institucional./ La CCSS, mantiene políticas estrictas orientadas al control de accesos remotos, el bloqueo de conexiones desde direcciones IP extranjeras, y la segmentación de redes críticas, en cumplimiento con estándares internacionales tales como ISO/IEC 27001, NIST CSF y las Normas Técnicas del MICITT sobre gestión de riesgos y ciberseguridad./ Permitir la operación remota del NOC desde el extranjero implicaría: • Habilitar accesos extraterritoriales a redes institucionales críticas./ • Exponer los sistemas a vulnerabilidades derivadas de jurisdicciones externas o infraestructura no controlada por la CCSS./ • Dificultar la verificación de identidades, trazabilidad y auditoría de actividades de los agentes de servicio./ • Comprometer la soberanía tecnológica y la confidencialidad de la información institucional y de los usuarios./ Estas consideraciones se sustentan también en las políticas institucionales de la CCSS en materia de seguridad perimetral, que establecen el bloqueo preventivo de accesos remotos desde ubicaciones extranjeras, precisamente para reducir la superficie de ataque y prevenir incidentes de ciberseguridad./ Alineamiento con principios de continuidad del servicio público/ Con el propósito de brindar continuidad del servicio público la Administración procura establecer condiciones contractuales que garanticen la prestación ininterrumpida de servicios esenciales, incluso si dichas condiciones imponen requisitos logísticos o geográficos específicos./ La prestación del servicio NOC dentro del territorio nacional no limita la libre participación, ya que no impide la contratación de oferentes internacionales, sino que define un requisito de localización para la ejecución del servicio, plenamente justificado en términos de seguridad, control operativo y continuidad institucional./ Decisión de la Administración/ En consecuencia, la Administración mantiene la justificación técnica del requisito de que la operación del servicio NOC se realice dentro del territorio costarricense, por tratarse de un elemento esencial para: • Proteger la infraestructura tecnológica crítica de la CCSS. • Asegurar la respuesta inmediata ante incidentes o fallos de conectividad internacional. • Cumplir con las políticas institucionales de ciberseguridad y continuidad de servicios. No obstante, con el fin de precisar el alcance de la disposición y facilitar su correcta interpretación, la Administración procederá a aclarar en el pliego de condiciones que la restricción no impide la participación de oferentes extranjeros, siempre que el personal operativo designado para la prestación del servicio NOC se ubique físicamente en territorio nacional.* (...)” (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado “[2. Información del pliego de condiciones]”, sección “Recursos de objeción tramitados por la CGR”, “Listado de recursos” enviado, “Detalle de expedientes de recursos”, sección “4.Listado de autos”, auto n.° 8052025000002175/ consulta, punto “5. Detalle de respuesta”). Así las cosas, esta Contraloría General ha revisado la prueba aportada con el recurso de objeción y respecto a este tema en particular, se observa el criterio técnico del señor Carlos Juan Martín Pérez el cual -en lo conducente- señala: “(...) *1. La ubicación física dentro o fuera del territorio nacional de las personas que desempeñan la función de agentes de monitoreo es indiferente desde un punto de vista técnico en tanto se establezcan políticas estrictas de seguridad informática, así como el uso de las correspondientes herramientas para su correcto y completo cumplimiento en cuanto a la aplicación de controles de acceso, rastreo de tráfico de red, etc., para la realización del servicio de monitoreo remoto./ 2. Imponer una restricción de ubicación física al territorio costarricense de hecho es una clara desventaja para la Administración, en la medida en que una situación emergente que suceda en el territorio nacional afectaría igualmente al personal agente de monitoreo ubicado en el mismo ámbito, en tal sentido, para garantizar la continuidad de estos servicios de misión crítica, sería recomendable la exigencia de redundancia permanente de personal ubicado en diferentes países y ubicaciones dentro de cada país. Esto es particularmente relevante considerando que Costa Rica no es un país ajeno a la ocurrencia de problemáticas de fluido eléctrico, ya sea por apagones generales debidos a fallos de generación eléctrica o en la red de distribución de energía, a la caída de los servicios de grandes proveedores de telecomunicaciones, así como la exposición al riesgo de desastres ambientales que pueden afectar gran parte o incluso la totalidad del territorio costarricense (terremotos, inundaciones o huracanes).* (...)” (ver adjunto n.° 3 del recurso de objeción, denominado “02. 2025-10-23 Criterio Técnico - Ubicación física agentes”). Ahora bien, analizada la prueba, si bien es cierto que el objetante realiza un esfuerzo por acreditar su argumento de que no resulta necesario que el servicio de monitoreo se deba realizar con agentes ubicados en el territorio nacional, no puede perderse de vista que la presente licitación tiene como objeto contractual el monitoreo integral de la infraestructura tecnológica institucional e implementación de procesos complementarios (lo cual incluye sistemas institucionales como EDUS, SICERE, entre otros), sistemas que resultan críticos para la correcta operatividad de la institución y con información sensible y de vital importancia, esto nos lleva a la necesidad de que el recurrente -por la etapa procesal en la que nos encontramos- debía demostrar de manera fehaciente y contundente cómo de cara al objeto contractual en específico y al monitoreo de estos sistemas, no resulta necesario que los agentes se ubiquen en territorio nacional y puedan garantizar la operatividad efectiva de los sistemas; sin embargo, es en este punto en particular que la prueba traída a conocimiento de esta División resulta insuficiente, dado que más allá de dar razones generales de situaciones hipotéticas o eventuales que pueden suceder (como apagones, terremotos, huracanes), no realiza un análisis pormenorizado de los sistemas

que integran el objeto contractual y cómo se puede satisfacer y asegurar el cumplimiento de la contratación de manera remota sin comprometer la efectividad del servicio. Adicionalmente, si se analiza lo manifestado por la Administración en la respuesta brindada a la audiencia especial que este órgano contralor le brindó, se constata que la licitante ha procedido a justificar técnicamente el por qué considera necesario que los agentes de monitoreo se encuentren en territorio nacional independientemente de si el oferente es o no extranjero. En este sentido, se observa que la Administración ha sido enfática en señalar -entre otros aspectos- que "(...) El objeto contractual de la presente licitación tiene por finalidad asegurar la operación continua y confiable de los servicios tecnológicos institucionales, entre los cuales se incluyen plataformas de alto impacto y carácter público como: • EDUS (Expediente Digital Único en Salud), • SICERE (Sistema Centralizado de Recaudación), • Entre otros servicios críticos que dan soporte directo a la atención de los usuarios internos y externos de la CCSS./ Ante este contexto, resulta esencial que la Administración procure control operativo, trazabilidad y capacidad inmediata de respuesta ante cualquier eventualidad que afecte la continuidad del monitoreo o la conectividad con los activos tecnológicos./ Si los agentes de servicio del NOC se encuentran fuera del territorio nacional, ante una pérdida de conectividad internacional, interrupción en la VPN, fallo en enlaces o bloqueos por restricciones geopolíticas o regulatorias, la CCSS quedaría sin capacidad de monitoreo o reacción inmediata, lo que podría poner en riesgo la operación de servicios vitales para la población.(...)". En consecuencia, no se cuenta con haber probatorio suficiente que sustente el argumento de la parte objetante de cara a las necesidades que ha definido la propia Administración (no logra desvirtuar la necesidad de control local, trazabilidad, ni las políticas institucionales de ciberseguridad de la CCSS), por lo que se impone declarar **sin lugar** este motivo del recurso. En vista que la Administración -de oficio- ha manifestado que realizará una aclaración en el tanto se permite la participación de empresas extranjeras, proceda a darle la publicidad debida a los cambios que realice, quedando a entera responsabilidad de la Administración los mismos. **C. Respecto al requisito de presentar hojas de vida en etapa de oferta. Criterio de la División.** El objetante impugna el numeral 4.7 que exige presentar atestados y hojas de vida del personal (Agentes de Monitoreo y Gestores de Procesos ITIL) desde la oferta. Argumenta que esto es desproporcionado porque el inicio real del servicio de monitoreo (Línea 05) y la operación de los Gestores de Procesos ITIL (Línea 04) puede demorar seis meses o más debido a los plazos de evaluación, posibles apelaciones y el carácter "bajo demanda" de la Línea 05. Sostiene que esto obliga a los oferentes a inmovilizar personal, lo que viola el principio de proporcionalidad y libre concurrencia. La Administración, por su parte, refirió -en lo conducente-: "(...) En lo que respecta a los agentes de servicio del NOC:/ Sobre el particular, la Administración reafirma que la solicitud de hojas de vida y atestados del personal propuesto responde a la necesidad institucional de garantizar la idoneidad técnica y profesional de los recursos humanos que ejecutarán el servicio de monitoreo (NOC), de conformidad con los principios de eficacia y eficiencia contemplados en el artículo 8 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP)./ El servicio NOC constituye un componente de misión crítica dentro de la operación tecnológica de la CCSS, ya que se encarga de la supervisión, detección y gestión de eventos e incidentes 24/7, que pueden impactar directamente en la continuidad de los servicios institucionales esenciales, tales como el Expediente Digital Único en Salud (EDUS) y los sistemas de recaudación, farmacia, citas y gestión hospitalaria. Por ello, la Administración debe contar con plena certeza sobre la idoneidad del personal que prestará el servicio antes de su inicio, para asegurar la calidad, continuidad y confiabilidad operativa./ Alcance del requisito en relación con los agentes de servicio/ En cuanto a los agentes de servicio del NOC, la Administración no comparte el argumento del objetante de que el requerimiento sea desproporcionado./ Por la naturaleza crítica y continua del servicio, es indispensable que el contratista disponga de personal debidamente calificado y certificado, con experiencia demostrable en monitoreo y gestión de incidentes bajo marcos ITIL o equivalentes./ No obstante, con el fin de brindar mayor claridad sobre el momento de presentación de los atestados de estos agentes y evitar interpretaciones ambiguas durante la etapa de oferta, la Administración realizará un ajuste aclaratorio en el pliego de condiciones, únicamente para precisar el momento en que deberá aportarse la documentación correspondiente, sin alterar el fondo ni la exigencia técnica del requisito./ Justificación del ajuste aclaratorio/ El ajuste obedece al principio de transparencia y seguridad jurídica, y busca establecer de forma más explícita que:/ 1. Durante la etapa de oferta, el oferente es conocedor y acepta los perfiles de referencia y descripción de competencias de los agentes de servicio del NOC, que evidencian la capacidad del oferente para disponer de personal idóneo./ 2. Posteriormente, una vez adjudicado el contrato y antes del inicio de la operación efectiva, el contratista deberá entregar la documentación correspondiente de los agentes designados, con el propósito de que la Administración verifique formalmente la idoneidad técnica del personal que ejecutará el servicio./ 3. Este proceso de verificación deberá realizarse con una anticipación mínima de quince (15) días hábiles previo al inicio de la operación de los servicios de monitoreo, a fin de otorgar a la CCSS el tiempo suficiente para su revisión, validación y aprobación./ Este ajuste no constituye una modificación sustantiva al requisito, sino una aclaración procedimental que fortalece el control institucional y garantiza un proceso más ordenado y verificable, en coherencia con los principios de planificación, eficiencia y razonabilidad./ Conclusión/ La Administración rechaza el punto objetado en cuanto a que el requisito sea desproporcionado, ya que la verificación de la idoneidad del personal es indispensable para asegurar la calidad y continuidad del servicio NOC./ Sin embargo, para un mejor entendimiento del procedimiento y en aras de fortalecer la claridad y transparencia del proceso, se aclara el momento de presentación de la documentación correspondiente para los agentes de servicio, estableciendo que deberán presentarse quince (15) días hábiles previos al inicio de la operación, lo que permitirá una revisión oportuna y rigurosa por parte de la Administración./ Por lo expuesto, la Administración rechaza la objeción del punto C (agentes de servicio del NOC), manteniendo el requisito establecido por la administración sin necesidad de eliminarlo del pliego, según la petitoria del objetante, sino más bien realizando en el pliego condiciones la modificación referida únicamente en lo referente a la precisión temporal del requisito, manteniendo íntegramente la exigencia de idoneidad técnica y profesional del personal asignado al servicio para un mayor entendimiento y comprensión por parte del oferente./ En lo que respecta a la presentación de los atestados para los Gestores de proceso, esta administración indica lo siguiente:/ 1. Idoneidad del oferente y personal propuesto/ La Administración tiene la obligación de asegurar la idoneidad técnica y profesional de los oferentes y del personal que ejecutará el contrato, cuando el objeto contractual requiere capacidades especializadas/ El servicio licitado no es una simple provisión técnica, sino la operación de procesos ITIL/COBIT, sobre servicios de misión esencial para la continuidad operativa de la CCSS/ Por ello, el control ex ante sobre las competencias del recurso humano es indispensable para garantizar la calidad, continuidad y seguridad de la prestación./ 2. Naturaleza crítica y especializada del servicio/ El contrato involucra la gestión directa sobre la infraestructura tecnológica institucional, incluyendo monitoreo, gestión de incidentes, problemas, capacidad y disponibilidad./ Estos procesos están alineados con marcos internacionales (ITIL, COBIT), que requieren certificaciones y experiencia comprobada para minimizar riesgos operativos y de ciberseguridad./ Exigir los atestados desde la oferta permite verificar que el oferente no solo tiene "capacidad organizacional", sino también que cuenta efectivamente con los profesionales certificados y con experiencia demostrable, evitando que:/ • oferte perfiles genéricos o inexistentes./ • se comprometa a reclutar el personal posteriormente, afectando los tiempos de inicio y calidad del servicio./ La Contraloría General de la República ha respaldado este tipo de exigencias cuando el servicio es altamente especializado o de impacto institucional, al considerar que la Administración puede verificar desde la oferta la idoneidad del recurso humano que incidirá directamente en el éxito contractual./ 3. Proporcionalidad y razonabilidad del requisito/ Lejos de ser desproporcionado, el requisito guarda proporcionalidad con el objeto y riesgos del contrato, ya que:/ • La CCSS requiere continuidad inmediata del servicio tras la adjudicación, sin etapas prolongadas de reclutamiento o inducción./ • La verificación previa de atestados permite aplicar criterios de sustitución (punto 4.9 del pliego) y reducir tiempos de aprobación posterior./ • En líneas por demanda, aunque la cantidad exacta de recursos pueda variar, la exigencia busca garantizar que el oferente disponga desde el inicio de un equipo base calificado y de una bolsa de respaldo certificada, conforme se estipula en el punto 3.2 del pliego./ El principio de proporcionalidad no implica eliminar controles esenciales, sino asegurar que las exigencias sean congruentes con los fines del procedimiento. En este caso, el fin es proteger la seguridad, disponibilidad y estabilidad de la infraestructura tecnológica institucional, pilares de la prestación de servicios de salud pública./ 4. Sustento jurídico adicional/ El artículo 6 inciso a) del Reglamento a la LGCP faculta a la Administración a establecer condiciones que garanticen la idoneidad técnica del contratista y de su personal, siempre que se justifiquen con relación al objeto contractual./ Asimismo, el artículo 44 del mismo reglamento dispone que las condiciones de participación pueden incluir requisitos específicos cuando "el servicio requiera conocimientos o certificaciones especializadas", lo cual aplica plenamente a este caso, dadas las certificaciones ITIL v4 y COBIT 2019 exigidas en el pliego./ 5. Principio de prevención y control ex ante/ En contrataciones tecnológicas de misión crítica, el control previo (ex ante) es el único medio eficaz para evitar adjudicaciones fallidas y riesgos operativos posteriores./ Solicitar los atestados al momento de la oferta:/ • Asegura la veracidad de los perfiles propuestos y su disponibilidad inmediata./ • Previene sustituciones posteriores que requieran nuevos procesos de validación./ • Permite una evaluación técnica transparente y objetiva, con base en documentos verificables./ Conclusión/ El requisito de presentar hojas de vida y atestados completos en la etapa de oferta no es desproporcionado ni restrictivo, sino una medida técnica y

jurídicamente razonable, sustentada en: • la complejidad y criticidad de los servicios ITIL/COBIT requeridos, • la obligación de la CCSS de garantizar la idoneidad del personal que gestionará los procesos objeto de este proceso licitatorio, • y la necesidad de asegurar la continuidad y calidad del servicio desde el primer día de ejecución contractual. Por lo expuesto, la Administración rechaza la objeción del punto C (presentación de los atestados para los Gestores de proceso), manteniendo el requisito establecido por la administración sin necesidad de eliminarlo del pliego(...) (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado "[2. Información del pliego de condiciones]", sección "Recursos de objeción tramitados por la CGR", "Listado de recursos" enviado, "Detalle de expedientes de recursos", sección "4.Listado de autos", auto n.º 805202500002175/ consulta, punto "5. Detalle de respuesta"). Así las cosas, esta Contraloría General valora que la Administración se allana parcialmente para los Agentes de Monitoreo (Líneas 05-10), modificando el momento de presentación de la documentación a 15 días hábiles antes del inicio de la operación. Sin embargo, la Administración rechaza la objeción para los Gestores de Procesos ITIL (Línea 04), argumentando que la verificación *ex ante* desde la oferta es esencial por la alta especialización y criticidad de la gestión de procesos ITIL/COBIT. Ahora bien, respecto al punto que la Administración rechaza modificar, esta División considera que el objetante no ha acreditado de manera fehaciente y contundente que se limite la participación injustificadamente o bien, cómo el requisito tal y como se encuentra plasmado en el pliego de condiciones supone un desequilibrio económico para el potencial oferente, en este sentido -nótese- que el requisito del pliego de condiciones únicamente está requiriendo la presentación de atestados para cada rol ofrecido para la prestación de servicios, entre ellos: datos personales, preparación académica, experiencia laboral, entre otros; con lo cual no se le está imponiendo al potencial oferente que deba tenerlos contratados incluso al momento de presentación de ofertas, bien podría tener un acuerdo previo con el profesional -para su contratación- en caso de resultar adjudicatario, sin que eso evite o impida que la Administración pueda valorar los atestados del personal (que cuenten con la expertise y conocimientos técnicos requeridos), sin que esto constituya una carga desproporcionada; máxime que la Administración ha justificado técnicamente el por qué es necesario contar con esa información desde la presentación de la oferta para su valoración. En consecuencia, se declara **parcialmente con lugar** este extremo del recurso, en el entendido que la Administración se allana a modificar el plazo de presentación de atestados para los agentes de monitoreo y se mantiene lo establecido en el pliego de condiciones respecto a los Gestores de Procesos ITIL. Queda bajo entera y absoluta responsabilidad de la Administración los cambios realizados y deberá brindarle la publicidad debida. **D. Respecto a la limitación en los grados académicos aceptados. Criterio de la División.** El recurrente objeta los puntos 4.1 y 4.3 que limitan taxativamente los grados académicos para roles claves (Gestores ITIL, Expertos ITIL/COBIT y Director de Proyecto) a bachiller en ingeniería sistemas, computación o ingeniero industrial. Argumenta que esta limitación es arbitraria e irrazonable, ya que excluye títulos equivalentes o pertinentes (como Ing. Informática, Ing. en Sistemas Informáticos, etc.) , sin justificación técnica, violando los principios de lógica, conveniencia (Art. 16 LGAP) y libre concurrencia. Aporta prueba documental de la equivalencia curricular entre diversas universidades. La Administración, por su parte, indicó -en lo que atañe- lo siguiente: "(...) *En atención al principio de igualdad y libre concurrencia establecido en el artículo 8 de la Ley General de Contratación Pública, la Administración acoge la observación del objetante y procederá a modificar el Pliego de Condiciones para aclarar expresamente que los grados académicos requeridos comprenden también otras carreras afines al objeto contractual. [...] En consecuencia, la Administración acepta la objeción en el sentido de aclarar el alcance del requisito académico, manteniendo su esencia y finalidad original, y procederá a modificar el Pliego de Condiciones para incluir expresamente la frase "u otras carreras afines" en los apartados pertinentes.(...)*" (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado "[2. Información del pliego de condiciones]", sección "Recursos de objeción tramitados por la CGR", "Listado de recursos" enviado, "Detalle de expedientes de recursos", sección "4.Listado de autos", auto n.º 805202500002175/ consulta, punto "5. Detalle de respuesta"). Así las cosas, esta Contraloría General estima que la Administración se allana y con dicho allanamiento no se observa que se vulnere o infrinja el ordenamiento jurídico. En consecuencia, procede declarar **con lugar** este extremo del recurso, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 89 de la Ley General de Contratación Pública y 249 de su Reglamento. Queda bajo entera y absoluta responsabilidad de la Administración los cambios realizados y deberá brindarle la publicidad debida. **E. Respecto al requisito de disponibilidad contrario a la ciencia y la técnica. Criterio de la División.** El objetante impugna el punto 20.63 por exigir una disponibilidad y operación del servicio de monitoreo 24x7x365 "sin excepción". Alega que esto equivale a un 100% de disponibilidad (*uptime*), lo cual es teóricamente inalcanzable y económicamente desproporcionado según la ciencia y la técnica de la industria (cita informe ITIC). Solicita establecer un SLA acorde con la realidad técnica, sugiriendo un 99.95%. Sustenta su argumento haciendo referencia al documento denominado "ITIC 2020 Global Server Hardware, Server OS Reliability Report" que aporta en idioma inglés como anexo n.º 4 de su recurso. La Administración, por su parte, indicó -en lo conducente- lo siguiente: "(...) *Considerando lo manifestado por el oferente en su objeción, y atendiendo a criterios de razonabilidad, ciencia y técnica, la Administración acepta ajustar el nivel de disponibilidad exigido al 99.99%, manteniendo con ello el nivel de exigencia y continuidad que corresponde a servicios de misión crítica. El estándar de 99.99% (cuatro nueves) es internacionalmente reconocido en el ámbito de operación de centros de monitoreo (NOC), centros de datos y servicios de misión crítica, según referencias de marcos ITIL, ISO/IEC 20000, ISO 22301 (Continuidad de Negocio) y los Service Level Agreements (SLA) aplicables a infraestructura tecnológica empresarial.(...)*" (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado "[2. Información del pliego de condiciones]", sección "Recursos de objeción tramitados por la CGR", "Listado de recursos" enviado, "Detalle de expedientes de recursos", sección "4.Listado de autos", auto n.º 805202500002175/ consulta, punto "5. Detalle de respuesta"). Así las cosas, esta Contraloría General valora que -más allá de las valoraciones del objetante-, la prueba aportada al respecto, se encuentra en idioma distinto al oficial por lo que no resulta procedente considerarla como parte de su fundamentación (sin la traducción oficial respectiva); no obstante, se observa que la Administración, se ha allanado parcialmente a lo pretendido, en el tanto acepta modificar el 100% a 99.99%, si bien es cierto que no ha accedido a modificarlo al 99.95% pretendido por el objetante, la licitante ha justificado ante esta División que este valor o porcentaje responde a estándares internacionales (refiere en ese sentido Uptime Institute, TIA-942, ITIL/ISO 20000) para servicios de misión crítica, lo que equivale a un tiempo máximo de inactividad anual aproximado de 52 minutos, considerando proporcional y razonable la modificación de este parámetro a la realidad técnica y las mejores prácticas internacionales. En consecuencia, se declara **parcialmente con lugar** este extremo del recurso. **F. Reclamo respecto a la tolerancia de 0% a errores, por considerarlo contrario a la ciencia y la técnica. Criterio de la División.** El recurrente impugna el punto 12.2 que establece multas por cada error en la gestión de alertas, lo que implícitamente, exige un proceso con 0% de tolerancia a errores o un proceso "perfecto". Fundamentado en la metodología Six Sigma (cita *The Six Sigma Handbook*, documento que aporta como anexo n.º 6 de su recurso y en idioma inglés), argumenta que la variabilidad es inherente a todo proceso y que exigir la perfección es técnicamente imposible y encarece artificialmente el servicio. Sugiere una tolerancia del 0.62% (Nivel 4 Sigma). La Administración, por su parte, indicó -en lo conducente- lo siguiente: "(...) *No obstante, la Administración reconoce que, desde el punto de vista de la ingeniería de servicios TIC y las mejores prácticas internacionales (ITIL v4, ISO/IEC 20000 e ISO 22301), ninguna operación tecnológica puede alcanzar una ejecución absolutamente libre de errores. [...] En este sentido, la Administración considera razonable y técnicamente viable establecer una tolerancia máxima de error del 0.1%, equivalente a una precisión mínima del 99.9% en la ejecución de las actividades críticas del servicio.(...)*" (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado "[2. Información del pliego de condiciones]", sección "Recursos de objeción tramitados por la CGR", "Listado de recursos" enviado, "Detalle de expedientes de recursos", sección "4.Listado de autos", auto n.º 805202500002175/ consulta, punto "5. Detalle de respuesta"). Así las cosas, esta Contraloría General considera que -más allá de las valoraciones del objetante-, la prueba aportada al respecto, se encuentra en idioma distinto al oficial por lo que no resulta procedente considerarla como parte de su fundamentación (sin la traducción oficial respectiva). No obstante, se observa que la Administración se ha allanado parcialmente a lo pretendido, en el tanto acepta modificar el margen de error, reconociendo la imposibilidad técnica de un proceso perfecto, más no así en la tolerancia pretendida por el objetante. Adicionalmente, la Administración justifica técnicamente que una tolerancia máxima de error del 0.1% se alinea con los estándares internacionales (Uptime Institute – Tier IV e ITIL/ISO 20000) para servicios de misión crítica, lo cual considera como un equilibrio adecuado entre la exigencia y la factibilidad operativa. En consecuencia, se declara **parcialmente con lugar** este extremo del recurso.

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

presupuestación plurianual dispuesto en el artículo 176 de la Constitución Política. Para estos efectos, la Administración deberá adoptar las medidas de control interno necesarias para verificar que el monto asignado a la contratación que se licita cumple con dichas disposiciones, debiendo advertirse que su inobservancia podría generar responsabilidad administrativa del funcionario, conforme lo regulado en el artículo 26 de la citada Ley.

5. Aprobaciones

Encargado	KAREN SUSANA ZAMORA GALLO	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	17/11/2025 07:38	Vigencia certificado	14/05/2024 14:13 - 13/05/2028 14:13
DN Certificado	CN=KAREN SUSANA ZAMORA GALLO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=KAREN SUSANA, SURNAME=ZAMORA GALLO, SERIALNUMBER=CPF-02-0618-0107		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		
Encargado	MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	17/11/2025 08:31	Vigencia certificado	08/03/2022 12:29 - 07/03/2026 12:29
DN Certificado	CN=MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=MARCO ANTONIO, SURNAME=LOAICIGA VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-03-0425-0430		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

6. Notificación resolución

Fecha/hora máxima adición aclaración	20/11/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-02162-2025	Fecha notificación	17/11/2025 10:34