



Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	Rosaura Garro		
Fecha/hora gestión	09/07/2026 09:01	Fecha/hora resolución	09/07/2026 09:10
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072026000001265
* Tipo de resolución	Fondo		
Número de procedimiento	2026LY-000001-0011700001	Nombre Institución	SISTEMA DE EMERGENCIA 911
Descripción del procedimiento	Arrendamiento de solución de telefonía y centro de contactos multicanal		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002026000001394	19/06/2026 20:25	RODOLFO SALAZAR VALVERDE	DATASYS GROUP SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica
8002026000001392	19/06/2026 18:06	CARMEN ANDREA MORALES CAMACHO	CARMEN ANDREA MORALES CAMACHO	Rechazo de plano por improcedencia manifiesta	Por falta de fundamentación
8002026000001391	19/06/2026 18:04	RODOLFO SALAZAR VALVERDE	DATASYS GROUP SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica

Emitir el por tanto de la resolución	☐
--------------------------------------	--------------------------

3. *Resultando

I. Que mediante auto No. 8052026000000892 del 22 de junio de 2026 a las 09:34 a.m., 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 8002026000001394 - DATASYS GROUP SOCIEDAD ANONIMA

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

A) SOBRE LA FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS.

El régimen recursivo en materia de contratación pública contempla dos medios de impugnación en el artículo 86 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP): el recurso de objeción contra el pliego de condiciones y el recurso de apelación o revocatoria contra el acto final del procedimiento.

Independientemente del tipo de recurso que se trate, la normativa establece un requerimiento obligatorio para ambos: el deber de fundamentación, el cual exige que todo escrito de impugnación sea presentado debidamente desarrollado en sus argumentos y acompañado de la prueba idónea que respalde los argumentos del recurrente y, de ser necesario, de los estudios técnicos que permitan desvirtuar los criterios de la Administración; todo esto sin dejar de lado la necesidad de precisar los principios de la contratación pública o, en general, las normas que se vean infringidas y que sirven de fundamento para el recurso, tal y como lo señalan los artículos 88 de la LGCP y 246 del Reglamento a la Ley de Contratación Pública (RLGCP).

Dicho requerimiento constituye una obligación por cuanto los artículos 87 de la Ley y 245 inciso c) del Reglamento castigan con un rechazo de plano por improcedencia manifiesta aquellos recursos que se presenten sin fundamentación, de acuerdo a los términos ya explicados.

Una de las principales razones en las que se cimenta el deber de fundamentación en los recursos de objeción consiste en que el pliego de condiciones, como acto administrativo que es, se presume válido y conforme al ordenamiento jurídico, según la regla establecida en el artículo 128 de la Ley General de la Administración Pública.

En virtud de esto, todo aquel que se vea afectado por los alcances o efectos de este acto administrativo tiene la tarea de derribar esta presunción con argumentos sólidos debidamente respaldados con la prueba idónea. Al respecto, esta Contraloría General de la República, mediante la resolución No. R-DCP-SICOP-00895-2025, ha señalado: “[...] *los actos de la Administración, entre ellos la emisión del pliego de condiciones, goza de una presunción de validez, y para poder desvirtuar esta presunción, quien objeta debe presentar pruebas sólidas técnicamente respaldadas que sustenten sus afirmaciones. Simples consideraciones de forma o fondo sin el respaldo técnico adecuado no son admitidas dentro del marco del régimen recursivo [...]*”.

De manera más específica, esta presunción de validez que protege el pliego de condiciones se basa en la premisa de que la Administración es quien mejor conoce la forma de satisfacer la necesidad que pretende solventar con el procedimiento de contratación, por lo cual hace uso de sus facultades discrecionales para confeccionar el reglamento de la contratación; tal y como lo ha resuelto este órgano contralor en resoluciones como la No. R-DCP-SICOP-01070-2025: *“Es importante señalar que la Administración, en el ejercicio de su discrecionalidad administrativa, define los requerimientos del pliego de condiciones. [...] mediante la resolución No. R-DCP-SICOP-01013-2024 de las nueve horas doce minutos del once de julio de dos mil veinticinco, esta Contraloría General explicó lo siguiente: “Así (...) se debe recordar que la Administración se encuentra facultada para establecer discrecionalmente en el pliego las especificaciones que estime pertinentes a fin de garantizar la calidad de los bienes y la prestación de los servicios objeto de licitación; de forma tal que los oferentes se deben adherir a estos requerimientos, en el tanto sean acordes al ordenamiento, no siendo posible ajustar requerimientos al oferente descuidando la atención del fin público”.*

En este contexto, dentro de la relación entre la Administración y el proveedor, es a éste último, en su faceta de recurrente, a quien le corresponde la carga de la prueba para desvirtuar el pliego de condiciones o evidenciar cualquier clase de falencia que éste presente de frente a los principios de la contratación pública o bien, a las reglas de la ciencia, la técnica o los principios elementales de justicia, lógica o conveniencia, según lo estatuye el artículo 16 de la Ley General de la Administración Pública. Esto puede observarse en distintos pronunciamientos de esta Contraloría General, como en el caso de la Resolución No. R-DCP-SICOP-01152-2025, la cual resolvió: “[...] *debemos señalar que sobre la empresa recurrente recae la carga de la prueba en los términos indicados en el artículo 88 de la Ley General de Contratación Pública (RLGCP) y 254 de su reglamento (RLGCP), lo cual implica que junto a determinada argumentación se debe acompañar de la documentación o prueba idónea que acredite como un hecho cierto su decir, bajo el entendido que se debe vincularla prueba que se aporta con los alegatos expuestos contra el cartel*”.

Ahora bien, es importante señalar que esta obligación de fundamentación no acaba o se limita a simplemente aportar la prueba con el escrito de impugnación, sino que toda documentación probatoria debe desarrollarse y vincularse a los alegatos a fin de demostrar su idoneidad y pertinencia. En ese sentido, resoluciones como la No. R-DCP-SICOP-00938-2025, ha resuelto: “[...] *si bien la recurrente remite a un adjunto que indica denominarse: “Probatorio I”, que al final de su recurso señala que refiere al “Inserto del reactivo: STA-CK Prest”, debe señalarse que aún y cuando adjuntado dicho inserto como prueba, esta Contraloría General ha señalado reiteradamente que no basta con adjuntar documentos como prueba, sino que le corresponde al recurrente procesar dicha prueba en el escrito del recurso, de manera que realice el necesario ejercicio de explicar su contenido, vincularla a sus alegatos de manera que demuestre cómo la misma resulta idónea para probar la limitación injustificada que alega*”.

Así las cosas, de frente a todo lo expuesto, es claro que alrededor del deber de fundamentación existen una serie de consideraciones que los recurrentes deben valorar a la hora de plantear su recurso y que inciden directamente sobre su procedencia. Bajo estas premisas, este órgano contralor procederá a analizar el recurso interpuesto contra el pliego del procedimiento de maras.

II. SOBRE EL FONDO.

1) Sobre la cláusula 4.3.14: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: *“La plataforma tecnológica ofertada deberá corresponder a una infraestructura de uso exclusivo y dedicado para el Sistema de Emergencias 9-1-1, por lo que no se permitirá el uso de ambientes compartidos, multicliente (multi-tenant) o infraestructura utilizada simultáneamente para otros clientes del contratista. Lo anterior con el propósito de garantizar mayores niveles de seguridad, aislamiento lógico y operativo, desempeño, control de la plataforma, continuidad del servicio y protección de la operación crítica institucional.”*

Al respecto, el objetante señala que las arquitecturas privadas virtuales (VPC) o gubernamentales con aislamiento lógico certificado (ISO/IEC 27001, SOC 2, FedRAMP) dan igual o mayor seguridad. Considera que se excluye a proveedores mundiales de primer nivel y carece de base legal.

Por su parte, la Administración manifiesta que la plataforma procesa datos altamente sensibles, por lo que no se puede asumir el riesgo residual de ambientes compartidos con otros clientes. Dispone que las certificaciones de seguridad que menciona el recurrente no mitigan el riesgo operativo en tiempo real. Expone que la cláusula 4.3.24 permite la virtualización, siempre que se ejecuten sobre infraestructura dedicada al Sistema de Emergencias 9-1-1 y cumplan con los requisitos de seguridad, residencia de datos, disponibilidad, trazabilidad, desempeño, soporte, monitoreo, continuidad y control establecidos en el pliego.

Partiendo de lo anterior, debe verse que el si bien el recurrente señala que otro tipo de arquitecturas pueden cumplir con los fines del objeto contractual, lo cierto es que no se aporta prueba mediante la cual se acredite dicha condición. Aunado a lo anterior, tampoco se acredita que exista la limitación a otros proveedores que se afirma, ni una infracción a la normativa aplicable al caso concreto. Por otra parte, la justifica la necesidad de infraestructura dedicada por la criticidad del servicio de emergencias, la sensibilidad de la información y los riesgos inherentes a los ambientes compartidos. Este requisito se alinea con la potestad de la Administración para establecer condiciones técnicas que aseguren el fin público, priorizando la seguridad y continuidad operativa sobre la flexibilidad de arquitecturas cloud compartidas. Por lo que, considerando lo indicado sobre la fundamentación de los recursos, se impone **rechazar de plano** este aspecto de la objeción.

2) Sobre la ubicación física del data center: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: “La infraestructura en el Data Center contratado por el 9-1-1 incorporada a la plataforma de telefonía deberá estar físicamente ubicada en territorio nacional. El contratista deberá declarar y acreditar la ubicación del centro de datos y garantizar que los datos operativos, registros técnicos y bitácoras asociadas a la plataforma no sean almacenados, procesados o replicados fuera del territorio nacional, salvo autorización institucional expresa.”

Al respecto, el objetante señala que se confunde soberanía de datos con la ubicación del hardware. Afirma que la protección y residencia de datos puede garantizarse contractualmente. Adiciona que no hay norma habilitante que obligue a hardware local.

Por su parte, la Administración manifiesta que los mecanismos alternativos son insuficientes, puesto que el cifrado no evita que la infraestructura física responda a leyes extranjeras y los contratos no dan potestad jurisdiccional costarricense al exterior. Expone que se fundamenta en la Ley No. 7566 y No. 8968. Añade que la Administración opera bajo un modelo probado usando el Data Center institucional IDC-Guatuso del Grupo ICE, aprovechando la conectividad e infraestructura ya existentes.

Partiendo de lo anterior, debe verse que si bien el recurrente indica que no es obligatoria ni necesaria la ubicación del Data Center en el territorio costarricense, lo cierto es que nuevamente no aporta prueba de sus afirmaciones. Tampoco se ha acreditado que los mecanismos alternos que se proponen sean equivalentes para garantizar el mismo nivel de control y capacidad de respuesta que se requiere para un servicio de emergencias. Por otra parte, la Administración presenta una justificación sobre la necesidad de ubicación física del Data Center en territorio nacional, vinculada a la criticidad del servicio 9-1-1, la protección de datos sensibles y la soberanía jurisdiccional. En consecuencia, considerando lo indicado sobre la fundamentación de los recursos, se impone **rechazar de plano** este aspecto de la objeción.

3) Sobre las cláusulas 4.3.5, 4.3.11, 4.3.12 y 5.8.3: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: “4.3.5. La arquitectura de la plataforma de telefonía deberá implementarse en una modalidad de alta disponibilidad activo-activo, manteniendo infraestructura duplicada como mínimo en el sitio principal del 9-1-1 y en la infraestructura en el Data Center contratado por el 9-1-1 provista por el contratista, de manera que ambos entornos puedan operar de forma simultánea para sostener la continuidad del servicio. [...] 4.3.11. La conectividad entre el sitio principal del 9-1-1 y la infraestructura en el Data Center contratado por el 9-1-1 provista por el contratista deberá ser suministrada por el contratista, mediante un enlace principal con capacidad mínima de 100 Mbps y un enlace redundante con capacidad equivalente o superior, entregados en los equipos WAN institucionales definidos, garantizando disponibilidad, estabilidad y continuidad operativa de los servicios de telefonía. / 4.3.12. La conectividad entre el sitio principal del Sistema de Emergencias 9-1-1 y la infraestructura en el Data Center contratado por el 9-1-1 suministrada por el contratista deberá ser provista integralmente por el adjudicatario, mediante un enlace principal con capacidad mínima de 100 Mbps y un enlace redundante con capacidad equivalente o superior, ambos debidamente configurados y entregados sobre los equipos WAN institucionales definidos por la Administración. [...] 5.8.3. El contratista deberá implementar un modelo de operación activo-activo entre el sitio principal institucional y la infraestructura en el Data Center contratado por el 9-1-1 provista por el contratista, manteniendo capacidad operativa simultánea en ambos entornos conforme a la arquitectura ofertada.”

Al respecto, el objetante señala que se presupone un modelo de *hosting* físico o *co-location*, lo cual es incompatible con los servicios en la nube gestionados. Indica que los enlaces e infraestructura deberían solicitarse bajo parámetros funcionales o de desempeño (SLA, latencia, redundancia) y no mediante topologías físicas rígidas.

Por su parte, la Administración manifiesta que el esquema activo-activo garantiza que la operación no dependa de un solo nodo centralizado. Dispone que las soluciones sobre internet pública (incluyendo SD-WAN) no se pueden utilizar debido a que operan bajo “mejor esfuerzo”. Expone que los parámetros como la variación de latencia y pérdida de paquetes son críticos para los protocolos de voz IP y cualquier degradación afectaría directamente la calidad de las llamadas de auxilio.

Partiendo de lo anterior, debe verse que si bien el recurrente indica que los requerimientos son incompatibles con los servicios de nube gestionados y que se pueden usar otras características para la misma finalidad, lo cierto es que nuevamente no aporta prueba de sus afirmaciones. Por otra parte, la Administración indica que prioriza la continuidad del servicio 9-1-1 sobre modelos de infraestructura compartida o conectividad pública, argumentando diferencias técnicas fundamentales en la garantía de calidad y disponibilidad. En este sentido, la necesidad de una arquitectura activo-activo y conectividad privada se considera indispensable para la misión crítica. En consecuencia, considerando lo indicado sobre la fundamentación de los recursos, se impone **rechazar de plano** este aspecto de la objeción.

4) Sobre las cláusulas 4.3.5, 4.3.13, 4.3.17 y 5.8.3: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: “4.3.5. La arquitectura de la plataforma de telefonía deberá implementarse en una modalidad de alta disponibilidad activo-activo, manteniendo infraestructura duplicada como mínimo en el sitio principal del 9-1-1 y en la infraestructura en el Data Center contratado por el 9-1-1 provista por el contratista, de manera que ambos entornos puedan operar de forma simultánea para sostener la continuidad del servicio. [...] 4.3.13. La solución deberá garantizar alta disponibilidad, estabilidad, continuidad operativa, redundancia y desempeño adecuado para la operación de los servicios de telefonía y centro de contactos, minimizando riesgos de interrupción o degradación del servicio. [...] 4.3.17. La infraestructura en el Data Center contratado por el 9-1-1 incorporada a la plataforma de telefonía deberá estar físicamente ubicada en territorio nacional. El contratista deberá declarar y acreditar la ubicación del centro de datos y garantizar que los datos operativos, registros técnicos y bitácoras asociadas a la plataforma no sean almacenados, procesados o replicados fuera del territorio nacional, salvo autorización institucional expresa. [...] 5.8.3. El contratista deberá implementar un modelo de operación activo-activo entre el sitio principal institucional y la infraestructura en el Data Center contratado por el 9-1-1 provista por el contratista, manteniendo capacidad operativa simultánea en ambos entornos conforme a la arquitectura ofertada.”

Al respecto, el objetante señala que hay una imposibilidad matemática de cumplir un SLA de 99,99% si el Data Center es Tier I o Tier II. Expone que la falta de un estándar (como Tier III/IV de Uptime Institute, TIA-942 o ISO/IEC 22237) genera asimetría, evaluaciones subjetivas y perjudica a las soluciones *cloud* que sí corren sobre infraestructura certificada (AWS, Azure, Google Cloud) frente a oferentes *on-premise* no verificados.

Por su parte, la Administración manifiesta que el sitio principal estará en el edificio de Operadoras del ICE y el sitio alterno en el IDC-Guatuso. Explica que el SLA del 99,99% se mide sobre la solución integral y se alcanza gracias al diseño arquitectónico redundante activo-activo entre ambos sitios, no por un único centro de datos. Detalla que el pliego ya estipula la fórmula matemática en el apartado 2.10.5 y las exclusiones por caso fortuito o fallas no imputables al contratista.

Partiendo de lo anterior, se entiende que la disponibilidad requerida (99.99%) se garantizará por el diseño de la solución integral activo-activo y no por la certificación aislada de un único Data Center. Por lo que, no lleva razón el recurrente con sus argumentos, los cuales además están desprovistos de documentos probatorios y, en consecuencia, resulta aplicable lo indicado sobre la fundamentación de los recursos. Por lo tanto, se **rechaza de plano** el recurso de objeción en este aspecto.

5) Sobre las cláusulas 4.10.1, 5.2.10, 5.14.5, 4.4.8 y 5.8.33: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: “4.4.8. La arquitectura de borde e interconexión de voz deberá permitir la terminación, control y protección del tráfico de señalización y de medios, incluyendo mecanismos de compatibilidad e interoperabilidad con redes IP institucionales y con las troncales SIP, conforme al diseño ofertado. [...] 4.10.1. El sistema de telefonía IP deberá incluir los dispositivos telefónicos y clientes de atención requeridos para la operación institucional, asegurando compatibilidad total con la central telefónica IP, el centro de contactos y las integraciones definidas para la atención de llamadas. Los teléfonos IP suministrados como parte de la solución deberán corresponder a la misma marca del fabricante de la plataforma de telefonía IP ofertada. [...] 5.2.10. El módulo de monitoreo y control deberá ser compatible con la solución de telefonía IP propuesta y mantener coherencia con los datos operativos disponibles (colas, agentes, estados, tiempos y métricas). [...] 5.8.33. Cuando los componentes de respuesta interactiva de voz y grabación tengan sus propios mecanismos de redundancia, el contratista deberá asegurar compatibilidad y coordinación de conmutaciones para evitar pérdida de estabilidad o inconsistencias operativas. [...] 5.14.5. Las integraciones deberán soportar

control de versiones y cambios controlados, de manera que ajustes posteriores no afecten la operación ni rompan compatibilidad con componentes institucionales existentes."

Al respecto, el objetante señala que se exige compatibilidad total con integraciones, la central IP, componentes existentes, redes institucionales, troncales SIP y conmutación de fallas, sin embargo, no se definen protocolos ni versiones, lo que imposibilita una cotización y evaluación objetiva. Además, la sección 4.10.1 amarra de manera ilegal que los teléfonos IP sean de la misma marca que la plataforma de telefonía.

Por su parte, la Administración manifiesta que exigir la misma marca busca asegurar un ecosistema homologado que evite conflictos de *firmware*, limitaciones de soporte o pérdida de funciones avanzadas durante actualizaciones en los 48 meses de contrato. Añade que no se detallan marcas ni inventarios de la red institucional por estrictas razones de seguridad y ciberseguridad estratégica.

Partiendo de lo anterior, debe verse que se entiende que la Administración tiene una infraestructura y que por ese motivo requiere de la compatibilidad que se menciona en las cláusulas cuestionadas. En otras palabras, es lógico que la arquitectura, los sistemas, módulos y componentes deban ser compatibles con lo que tiene actualmente la Administración, para atender su necesidad y garantizar el servicio y el interés público, pues no tendría sentido que se adquiriera una solución que no sea compatible afectando la funcionalidad y desempeño. Ahora, sobre la información requerida para garantizar esa compatibilidad, si bien el recurrente afirma que es insuficiente, no acredita cuáles datos se requieren para poder plantear una propuesta técnica viable. Por otra parte, la Administración en la audiencia especial ha detallado que: *"Una descripción detallada de la infraestructura tecnológica institucional podría generar riesgos de seguridad, exponer información sensible de la arquitectura operativa del Sistema de Emergencias 9-1-1 [...] La Administración debe resguardar información técnica sensible relacionada con redes, integraciones, sistemas, seguridad, troncales, infraestructura y componentes operativos, especialmente tratándose de una plataforma que atiende llamadas de emergencia, incidentes policiales, incendios, emergencias médicas, eventos de seguridad ciudadana, narcotráfico, crimen organizado y otros eventos de alta sensibilidad institucional. Por tanto, no resulta razonable incorporar en el pliego público un inventario detallado de marcas, modelos, versiones y configuraciones que pueda incrementar la exposición de la plataforma institucional. Lo anterior no impide que, durante las etapas correspondientes de implementación, levantamiento técnico, coordinación, pruebas, integración, aceptación y operación, el contratista cuente con la información técnica necesaria para cumplir con sus obligaciones, bajo los mecanismos de confidencialidad, seguridad y control establecidos por la Administración. La información operativa específica debe gestionarse de forma controlada y proporcional al avance contractual, no exponerse de forma indiscriminada en el pliego público."* En consecuencia, se impone **rechazar de plano** este aspecto del recurso interpuesto.

Ahora, sobre la marca de los teléfonos, debe verse que el pliego lo que quiere es que los teléfonos IP suministrados correspondan *"[...] a la misma marca del fabricante de la plataforma de telefonía IP ofertada."* Así las cosas, no se requiere una marca en particular, sino una correspondencia entre la marca de los teléfonos y la plataforma de telefonía, lo cual se justifica en términos de estabilidad, continuidad y soporte técnico unificado de la solución completa. Aunado a lo anterior, en el caso concreto, con la acción recursiva no se demuestra, mediante prueba idónea, que la recurrente vea limitada su participación o que, en caso de mantenerse la redacción actual del requerimiento, se infrinjan normas y principios de contratación pública. En consecuencia, se impone **rechazar de plano** por falta de fundamentación este aspecto del recurso interpuesto.

6) Sobre la cláusula 4.10.9 inciso i): Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: *"4.10.9. Teléfonos IP [...] i) Los teléfonos IP, deberán permitir la conexión y operación de los headsets USB existentes de la institución, mediante puerto USB nativo compatible, sin requerir la sustitución de dichos periféricos por otros modelos o tecnologías de conexión. No se aceptará como cumplimiento de este requisito la disponibilidad exclusiva de conectores RJ9, QD, jack 3.5 mm, Bluetooth u otros mecanismos que obliguen a reemplazar los headsets USB institucionales."*

Al respecto, el objetante señala que impide que un oferente entregue una solución superior o periféricos propios certificados sin costo adicional. Considera que puede estar direccionado a favorecer al proveedor actual.

Por su parte, la Administración manifiesta que posee más de 1.200 headsets ergonómicos con supresión de ruido recientemente adquiridos. Explica que cambiarlos generaría un gasto público indirecto o costos ocultos en las ofertas, afectando la transparencia de la comparación económica. Afirma que los teléfonos ofrecidos deben acoplarse obligatoriamente al entorno disponible.

Partiendo de lo anterior, debe verse que si bien el recurrente indica que pueden haber soluciones superiores a los headsets indicados, lo cierto es que la Administración ha justificado que el requerimiento nace de la necesidad de preservar activos institucionales, evitar gastos innecesarios y asegurar la continuidad de un servicio crítico, lo que se alinea con los principios de eficiencia y razonabilidad. En consecuencia, considerando lo indicado sobre la fundamentación de los recursos, se impone **rechazar de plano** este aspecto de la objeción.

7) Sobre la cláusula 5.20.6: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: *"5.20.6. Las videollamadas deben contener un motor de llamada tipo Teams, Zoom, o Google Meet de uso común en el mercado."*

Al respecto, el objetante señala que se mencionan marcas comerciales directas, lo cual está prohibido en el artículo 51 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, por lo que deberá formularse con estándares abiertos. Adiciona que esas tres plataformas funcionan únicamente en la nube bajo esquemas *multi-tenant*, lo cual está expresamente prohibido por la sección 4.3.14 del mismo cartel, creando un objeto contractual de cumplimiento imposible.

Por su parte, la Administración manifiesta que las marcas se usaron solo de referencia funcional para un canal enfocado en la accesibilidad de personas sordas o con discapacidad auditiva. Mantiene la prohibición de usar herramientas web públicas o SaaS compartidos para canalizar emergencias. Indica que modificara la redacción del numeral 5.20.6 eliminando los nombres comerciales y enfocando el requisito en una descripción puramente funcional mediante un enlace seguro que no obligue al usuario a instalar aplicaciones.

En virtud de lo anterior, al darse un allanamiento a las pretensiones del recurrente, según lo expuesto por la Administración, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 249 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, al no observarse que con el allanamiento se violenten normas o principios del ordenamiento jurídico, procede declarar **parcialmente con lugar** este extremo del recurso. Para ello, se asume que la Administración valoró detenidamente la conveniencia técnica de la modificación, lo cual corre bajo su responsabilidad.

Recurso 8002026000001392 - CARMEN ANDREA MORALES CAMACHO

1) Sobre la cláusula 4.10.1: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: "4.10.1. El sistema de telefonía IP deberá incluir los dispositivos telefónicos y clientes de atención requeridos para la operación institucional, asegurando compatibilidad total con la central telefónica IP, el centro de contactos y las integraciones definidas para la atención de llamadas. Los teléfonos IP suministrados como parte de la solución deberán corresponder a la misma marca del fabricante de la plataforma de telefonía IP ofertada."

Al respecto, el objetante señala que se limita la competencia sin que exista una justificación técnica objetiva, razonable o proporcional. Afirma que la compatibilidad real en la industria de las telecomunicaciones no depende de la identidad de marca, sino de la certificación, homologación o soporte formal entre fabricantes a través de protocolos estándar abiertos como SIP. Añade que la licitación solicita una solución integral gestionada que de por sí ya convive con múltiples marcas y fabricantes distintos para otros componentes críticos. Considera inconsistente que la Administración acepte un ecosistema de múltiples fabricantes para componentes complejos de la red, pero exija de forma exclusiva la misma marca para los terminales telefónicos IP (dispositivos finales de acceso). Dispone que el pliego no demuestra ni identifica qué funcionalidad específica se perdería al usar teléfonos certificados de un fabricante distinto. Afirma que no se ve afectada la calidad de audio, la disponibilidad del servicio, la continuidad operativa, las funciones de grabación, la integración con el centro de contactos, las capacidades de supervisión, ni los mecanismos de seguridad ni la interoperabilidad.

Por su parte, la Administración manifiesta que el servicio contratado requiere estabilidad extrema para soportar un promedio de 12.000 llamadas diarias, 6.000 grabaciones y 4.000 registros de incidentes al día. Afirma que el contratista es el responsable final del funcionamiento integral y no puede trasladar problemas de incompatibilidad por actualizaciones de *firmware* a la institución. Expone que la propia documentación de Avaya admite que los teléfonos de terceros acoplados manualmente solo brindan servicios básicos de telefonía y deshabilitan funciones avanzadas como la información de presencia.

Partiendo de lo anterior, debe verse lo resuelto anteriormente en el punto 5 del recurso de Datasys. Aunado a lo anterior, si bien en el caso concreto se aportan dos pruebas para acreditar sus alegatos, sobre las mismas corresponde precisar lo siguiente: 1) En cuanto al documento denominado "*Microsoft Teams enabled devices.pdf*" el mismo no corresponde a prueba idónea puesto que no se aporta traducción oficial en idioma español, la cual es requisito para poder ser considerada para la defensa de sus alegatos, por cuanto el español, es el idioma oficial de La Nación. Sobre este aspecto, este órgano contralor ha emitido criterios sobre la prueba idónea y la respectiva presentación en idioma español. Al respecto, en la resolución No. R-DCA-00008-2018 de las ocho horas con treinta minutos del diez de enero del dos mil dieciocho, este órgano contralor indicó: "[...] debe advertirse que las pruebas No. [...] se encuentran en idioma inglés, sin traducción alguna, respecto de la cual este órgano contralor, ha indicado que al no encontrarse en español no puede considerarse como prueba idónea para sustentar los alegatos del recurrente. En ese sentido, al resolver un recurso de objeción -que en el mismo sentido aplica para el caso en estudio-, en la resolución R-DCA-0322-2017 de las once horas con dieciséis minutos del veintidós de mayo del año dos mil diecisiete, en lo que interesa se indicó que: "[...] No desconoce este órgano contralor que el objetante en su recurso realiza dos citas al pie de página en la cuales consigna la fuente de información en la que según indica se sustenta, pero dichas referencias se denota que están en inglés, y no fueron aportadas en español adjuntas al recurso de objeción. Si no que el recurrente adjunto (sic) a su recurso aportó alguna documentación en inglés, la cual para poder ser considerada debió ser aportada en español, por cuanto éste es el idioma oficial de la Nación. Además, el objetante en el presente alegato consigna unos gráficos en inglés, los cuales en el tanto no constan en español tampoco resultan de recibido a efectos de fundamentar sus alegatos (...) En vista de lo expuesto, para el presente extremo del recurso en estudio el objetante se aparta del deber de fundamentación que le impone el ordenamiento jurídico, por cuanto no aporta prueba idónea a efectos de su acreditación" [...]. 2) Sobre el documento denominado "Avaya Knowledge - Avaya Cloud Office_ Aprovechamiento manual para teléfonos_dispositivos de terceros.pdf" lo que se consigna son las instrucciones generales sobre cómo configurar o aprovisionar manualmente teléfonos/dispositivos de terceros. Sin embargo, en el mismo documento se observa lo siguiente: "Si un teléfono se configura manualmente, solo se proporcionará el servicio de telefonía básico. Las funciones avanzadas, como la información de presencia, no estarán disponibles." Así las cosas, se estima que hay ciertas funciones que no se cubrirán en caso de aceptar la configuración que pretende el recurrente.

De conformidad con lo expuesto, no se ha demostrado que efectivamente en caso de aceptarse teléfonos IP de diferente marca a la de la plataforma de telefonía, se cumpla con la compatibilidad y funcionalidad requerida en el pliego de condiciones. Asimismo, tal y como se expuso de previo, el requerimiento se justifica en la necesidad de un soporte técnico unificado, la continuidad operativa y la minimización de riesgos de compatibilidad y responsabilidades en un contrato a largo plazo. Por lo tanto, se **rechaza de plano** el recurso de objeción en este aspecto, aplicando lo indicado sobre la fundamentación de los recursos.

Recurso 8002026000001391 - DATASYS GROUP SOCIEDAD ANONIMA

1) Sobre la acreditación de la experiencia: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: **“3.2.5. Experiencia mínima del oferente para la Línea 1 / 3.2.5.1. Para la Línea 1, el oferente deberá acreditar al menos dos experiencias verificables en la implementación, operación, administración o soporte de servicios, plataformas o soluciones similares al objeto contractual.”**

Al respecto, el objetante señala que el pliego pide demostrar la experiencia técnica y operativa requerida mediante la presentación de un único proyecto integral. Argumenta que es una medida desproporcionada y restrictiva que desconoce la naturaleza de la experiencia empresarial, la cual es acumulativa. Afirma que no hay justificación técnica que dicte que la capacidad de implementar la solución deba demostrarse en un solo antecedente. Por el contrario, la experiencia en varios proyectos equivalentes que sumados alcancen o superen el objeto contractual es un indicador más robusto de idoneidad. Solicita modificar la cláusula para admitir la acreditación de la experiencia mediante la sumatoria de proyectos equivalentes ejecutados de manera satisfactoria.

Por su parte, la Administración manifiesta que el numeral 3.2.5.1 exige un mínimo de dos experiencias verificables similares. Indica que no se permite la simple sumatoria de proyectos aislados que no demuestren capacidad real para una solución crítica. Afirma que el requisito se ampara en los artículos 40 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP) y 94 de su Reglamento.

Partiendo de lo anterior, debe verse que la cláusula objeto de cuestionamiento indica expresamente **“al menos dos experiencias”**, por lo que no se entiende el argumento del objetante sobre el requerimiento de un único proyecto. Aunado a lo anterior, tampoco se ha acreditado, con base en prueba idónea, que la disposición de admisibilidad sea contraria al ordenamiento y los principios de contratación ni que le impida la participación al potencial oferente. Por lo que, en observancia a lo indicado sobre la fundamentación de los recursos, se **rechaza de plano** el recurso de objeción en este aspecto.

2) Sobre el plazo de experiencia: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: **“3.3. Experiencia mínima de la empresa / 3.3.1. El oferente deberá acreditar una trayectoria mínima de siete (7) años en la implementación, operación, administración, soporte o mantenimiento de servicios, plataformas o soluciones comparables con la Línea 1.”**

Al respecto, el objetante señala que el requisito es irrazonable dentro del mercado tecnológico actual, donde la evolución y renovación de versiones empresariales por los líderes de la industria es muy acelerada y a menudo menor al plazo de 7 años. Dispone que la Administración no incorporó un estudio de mercado que justifique técnicamente que solo proveedores con 7 años de trayectoria puedan ejecutar el contrato de forma idónea, lo que convierte la cláusula en una barrera artificial y arbitraria. Considera que se excluye a oferentes con experiencia probada en soluciones modernas, vigentes y de alta complejidad que superan los requerimientos del cartel. Solicita reducir el requisito de experiencia mínima a tres (3) años o, en su defecto, a un plazo que se justifique razonablemente mediante un estudio técnico de mercado.

Por su parte, la Administración manifiesta que el requisito no mide la antigüedad de una tecnología o software específico, sino la madurez empresarial del oferente operando servicios críticos. Afirma que dado que el contrato dura 48 meses, una empresa con solo 3 años de trayectoria no garantiza la solidez organizacional necesaria frente a un servicio que impacta la vida y seguridad humana.

Partiendo de lo anterior, se observa que si bien el recurrente afirma que el plazo requerido es irrazonable, lo cierto es que no acredita, mediante prueba idónea, dicha condición ni tampoco la imposibilidad de cumplimiento. Aunado a lo anterior, tampoco se visualiza una justificación del plazo de tres años solicitado en el recurso. Mientras que la Administración ha justificado en razón de la criticidad del servicio y la necesidad de madurez organizacional para un contrato de 48 meses. Por lo que, en observancia a lo indicado sobre la fundamentación de los recursos, se **rechaza de plano** el recurso de objeción en este aspecto.

3) Sobre la exigencia simultánea de experiencia: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: **“3.4. Personal técnico mínimo [...] 3.4.3. Cumple si acredita una trayectoria mínima de siete (7) años en servicios o soluciones comparables con la Línea 1, mediante documentación verificable. No cumple si no acredita el período mínimo requerido, si las referencias son incompletas, no verificables o no permiten establecer relación razonable con el objeto contractual.”**

Al respecto, el objetante señala que exigir que la experiencia sea acreditada al mismo tiempo por la empresa oferente y el personal técnico genera una duplicidad injustificada de requisitos que genera una barrera artificial para favorecer estructuras corporativas específicas. Considera que el requisito violenta los principios de proporcionalidad, igualdad de trato y libre competencia. Solicita permitir que la experiencia la aporte la empresa oferente, mientras que las capacidades del recurso humano se demuestren de forma independiente por medio de sus atestados y certificaciones profesionales.

Por su parte, la Administración manifiesta que los tres pilares son diferentes y gestionan riesgos distintos, por ejemplo, el respaldo del fabricante asegura soporte / licencias; la experiencia empresarial mide madurez organizacional; y el personal técnico asegura la competencia de los ejecutores. Sin embargo, para evitar malas interpretaciones, indica que se modifica el numeral 3.4.3 para aclarar que el personal técnico no debe cumplir individualmente los 7 años de trayectoria, sino acreditar al menos dos personas con formación o soporte técnico verificable.

En virtud de lo anterior, al darse un allanamiento a las pretensiones del recurrente, según lo expuesto por la Administración, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 249 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, al no observarse que con el allanamiento se violenten normas o principios del ordenamiento jurídico, procede declarar **parcialmente con lugar** este extremo del recurso. Para ello, se asume que la Administración valoró detenidamente la conveniencia técnica de la modificación, lo cual corre bajo su responsabilidad.

4) Sobre la participación de consorcios: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: **“3.5.1. El oferente deberá acreditar capacidad mínima de soporte, coordinación técnica y atención de incidentes para la prestación del servicio, incluyendo mecanismos de atención local o coordinación efectiva en Costa Rica. [...] 3.5.4. Cumple si el oferente demuestra capacidad real y verificable de coordinación y soporte efectivo para atender la operación crítica institucional. No cumple si no acredita ningún mecanismo de atención, soporte o coordinación local o equivalente.”**

Al respecto, el objetante señala que se impide la acreditación conjunta de capacidades cuando se participa bajo la modalidad consorcial. Considera que representa una infracción de la Ley General de Contratación Pública y su reglamento, las cuales facultan y regulan la figura del consorcio precisamente para integrar las capacidades técnicas, operativas y financieras de varias empresas. Solicita incorporar la posibilidad de acreditar la experiencia, certificaciones y capacidades técnicas a través de la sumatoria de los integrantes del consorcio, en proporción a sus porcentajes de participación y responsabilidades en el concurso.

Por su parte, la Administración manifiesta que el pliego permite aliarse con socios técnicos o representantes. Explica que lo que exige la Administración es que exista un mecanismo único y claro de coordinación en Costa Rica para no dispersar responsabilidades ante incidentes críticos. Ratifica que la responsabilidad del consorcio será solidaria según el artículo 48 de la Ley General de Contratación Pública.

Partiendo de lo anterior, se estima que la cláusula cuestionada -que se transcribe en el contenido de la acción recursiva- no contempla una prohibición de participar en consorcio. En este sentido, el requerimiento versa sobre la demostración de la capacidad logística y de soporte del oferente, pero no indica que el oferente no puede ser un consorcio. Aunado a lo anterior, los artículos 125 y siguientes del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública regula lo atinente a la participación en consorcio. Por lo tanto, se **rechaza de plano** el recurso de objeción en este aspecto.

5) Sobre la evaluación por SLA: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: **“9.5. Porcentaje de disponibilidad ofrecido — 10 puntos / 9.5.1. Se otorgará puntaje adicional al oferente que ofrezca un porcentaje de disponibilidad superior al mínimo requerido en el presente pliego para la línea 1.”**

Al respecto, el objetante señala que no se define la fórmula matemática de cálculo, eventos excluidos, casos fortuitos o fuerza mayor, incidentes por terceros, fallas de operadores externos, caídas de enlaces de la institución, mantenimientos programados, herramientas de medición ni el método oficial de verificación. Afirmo que eso rompe el principio de transparencia e igualdad, ya que cada oferente puede calcular el SLA bajo parámetros diferentes, impidiendo una comparación objetiva y otorgando discrecionalidad a la Administración para sancionar incumplimientos futuros. Solicita suprimir ese factor o incorporar la metodología de cálculo y medición.

Por su parte, la Administración manifiesta que el numeral 9.5 solo es una escala de valoración para asignar puntaje al compromiso del oferente. Detalla que la metodología detallada, la fórmula matemática, las ventanas de mantenimiento, los reportes mensuales y las exclusiones explícitas sí están completamente regulados y detallados en el apartado 2.10 del pliego de condiciones.

Partiendo de lo anterior, debe verse que lo que se cuestiona es una cláusula que corresponde al apartado **“9. Sistema de evaluación de ofertas”**, de forma tal que son factores que ponderan ventajas comparativas entre los oferentes que han superado los requisitos mínimos indispensables y por sí mismos no representan limitante a la participación, sino que permiten dar un incentivo a quienes participen en la calificación, al demostrar que superan las cualidades requeridas para prestar el servicio. Así, al impugnar los factores de evaluación el recurrente está en la obligación de demostrar que los factores ponderados, en este caso el peso, no cumple con las características propias de dicho mecanismo a saber: proporcionado, pertinente, trascendente y aplicable. Respecto a este punto, mediante la resolución No. R-DCA-210-2013 del 22 de abril del 2013, este Despacho señaló: *“Sobre este aspecto deben considerar los objetantes como primer orden, que la Administración goza de una total discrecionalidad para definir los factores de ponderación dentro un sistema de evaluación, debiendo observarse únicamente que los factores incorporados en el mecanismo resultante cumplan con cuatro reglas esenciales: proporcionados, pertinentes, trascendentes y que el sistema como tal resulte aplicable. El primero de ellos refiere al equilibrio o proporcionalidad que debe existir entre cada uno de los factores a evaluar, de manera que cada uno tenga su justo peso dentro del sistema de evaluación. El segundo y tercero corresponden respectivamente, a que los factores a evaluar deben ser pertinentes, es decir, que guarden relación con el objeto contractual y trascendentes o sea, que estos factores represente elementos que ofrezcan un valor agregado a la calificación. Finalmente, tenemos la aplicabilidad, que consiste en que este sistema de evaluación debe resultar aplicable por igual a las ofertas, pues puede ser que cumpliendo con los tres puntos anteriores, el sistema al momento de desarrollarlo o “correrlo” resulte de imposible aplicación. La anterior referencia es importante, por cuanto para tener por cuestionado algunos o todos los elementos del sistema de evaluación de un concurso, el objetante debe demostrar con claridad que ellos resultan contrarios a alguno de los cuatro puntos brevemente referenciados [...]”* Así las cosas, en el caso concreto, se tiene que la empresa recurrente no ha acreditado que efectivamente el factor de ponderación sea desproporcionado o impertinente, de frente al objeto contractual que nos ocupa. Aunado a lo anterior, en la misma sí se detalla la forma de asignación de puntos, a saber: 0 puntos si es igual al mínimo requerido en el pliego, 5 puntos si es superior al mínimo requerido y hasta 99,995%, 8 puntos si es superior a 99,995% y hasta 99,999% y 10 puntos si es superior a 99,999%.

Por otra parte, tal y como lo indica la Administración en la audiencia especial, en la cláusula **“2.10. Acuerdos de nivel de servicio”** se regula lo correspondiente a la disponibilidad mensual mínima requerida y el cálculo de la misma. Por lo tanto, se **rechaza de plano** el recurso de objeción en este aspecto, considerando lo indicado en el apartado de fundamentación.

6) Sobre la evaluación de trayectoria y experiencia: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: **“9.3. Trayectoria verificable en servicios similares — 5 puntos [...] 9.4. Experiencia específica en proyectos similares — 5 puntos”**

Al respecto, el objetante señala que el pliego no establece las fórmulas de asignación, los rangos de puntuación, las escalas de valoración, los criterios objetivos de comparación, ni el método de verificación de dichos puntos. Considera que se infringen los principios de transparencia y objetividad, ya que el sistema de evaluación debe permitir reproducir matemáticamente los resultados sin ambigüedades. Solicita instruir la modificación de ambos factores.

Por su parte, la Administración manifiesta que los numerales 9.3 y 9.4 regulan explícitamente escalas cerradas de puntuación, que son el equivalente válido a una fórmula matemática para evaluar criterios de naturaleza discreta de manera objetiva. Adiciona que la experiencia mínima funciona como un umbral de entrada, mientras que estas escalas premian de forma transparente a quienes superan ese mínimo. Expone que la trayectoria de más de 7 y hasta 9 años da 2 puntos; de más de 9 y menos de 12 años da 4 puntos; 12 años o más da 5 puntos. En el caso de los proyectos 3 a 4 proyectos da 2 puntos; de 5 a 6 proyectos da 3 puntos; de 7 a 9 proyectos da 4 puntos; 10 o más proyectos da 5 puntos. Aclara que no se pueden usar los mismos de admisibilidad.

Partiendo de lo anterior, debe verse el criterio inmediato anterior sobre la fundamentación en caso de impugnar cláusulas de evaluación. Así las cosas, se estima que nuevamente carece del ejercicio adecuado de frente a las cláusulas del pliego de condiciones que nos ocupan. Asimismo, las cláusulas 9.3 y 9.4 sí la forma de acreditación del factor de calificación y el puntaje conforme a la trayectoria verificable y los proyectos. En consecuencia, no se comprende el motivo de impugnación del oferente, el cuál tampoco hace un ejercicio con base en prueba idónea para acreditar insuficiencias de la redacción actual. Por lo tanto, se **rechaza de plano** el recurso de objeción en este aspecto, considerando lo indicado en el apartado de fundamentación.

5. Aprobaciones

Encargado	ROSAURA MARIA GARRO VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	09/07/2026 09:06	Vigencia certificado	14/09/2022 09:09 - 13/09/2026 09:09
DN Certificado	CN=ROSAURA MARIA GARRO VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ROSAURA MARIA, SURNAME=GARRO VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-01-1506-0314		
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)	09/07/2026 09:10	Vigencia certificado	16/02/2026 13:52 - 15/02/2030 13:52
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	14/07/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01216-2026	Fecha notificación	09/07/2026 09:11