



Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	Rosaura Garro		
Fecha/hora gestión	03/08/2026 09:45	Fecha/hora resolución	03/08/2026 10:22
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072026000001409
* Tipo de resolución	Fondo		
Número de procedimiento	2026LY-000023-0000100001	Nombre Institución	BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
Descripción del procedimiento	ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE OBSERVABILIDAD INTEGRAL MEDIANTE LICENCIAMIENTO POR SUSCRIPCIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEMANDA		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002026000001548	14/07/2026 22:45	RODOLFO SALAZAR VALVERDE	DATASYSGROUP SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	Por el fondo

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

3. *Resultando

I. Que mediante auto No. 8052026000001027 del 15 de julio de 2026, 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 8002026000001548 - DATASYSGROUP 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 (sic) 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 arquitectura propietaria: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: “D.4.d Todos los requerimientos técnicos solicitados en este pliego de condiciones deberán ser parte de una sola solución con un solo modelo de datos, un único agente y no ser productos que se tengan que implementar e instrumentar de manera separada para evitar costos no planeados o altos costos y esfuerzo por implementación y mantenimiento de la solución y demasiado tiempo para correlacionar los datos manualmente, analizar y encontrar problemas de raíz. Solo es permitido si son módulos de la misma solución o plataforma. [...] D.9.j La solución de observabilidad integral deberá cubrir la observabilidad end-to-end considerando usuarios reales, rendimiento de la aplicación, contenedores, microservicios, infraestructura y múltiples proveedores de nube, utilizando una arquitectura unificada basada en un agente principal tipo full stack. Se aceptará el uso de componentes complementarios siempre que no impliquen productos separados ni desarrollos propietarios para obtener métricas detalladas de las aplicaciones, y que operen de forma integrada y administrable desde una misma consola. [...] D.16.g La solución de Observabilidad Integral no deberá instalar un agente por cada tecnología ni realizarse ningún tipo de instrumentación manual.”

Al respecto, el recurrente señala que se exige un único agente y un solo modelo de datos, en lugar de un resultado funcional, lo cual limita la participación de arquitecturas de componentes integrados del mismo fabricante. Afirma que estos requerimientos coinciden con el discurso de comercialización de la marca Dynatrace.

Por su parte, la Administración manifiesta que la cláusula D.4.d busca reducir la complejidad operativa, minimizar costos de mantenimiento de múltiples fabricantes y asegurar eficiencia en la resolución de incidentes con un único proveedor responsable. Señala que 5 de los 7 participantes del estudio de mercado confirmaron el cumplimiento, entre los 2 que no cumplían esta Datasys y considerando su respuesta se sensibilizó el requerimiento agregando la condición de que *"solo es permitido si son módulos de la misma solución o plataforma"*, con el fin de facilitar su cumplimiento sin debilitar el objetivo técnico. Respecto de la cláusula D.9.j dispone que se busca evitar la fragmentación y centralizar el soporte en una sola consola. Añade que en el estudio de mercado 6 de 7 participantes confirmaron el cumplimiento, incluyendo a Datasys con las soluciones Cisco/Splunk. Sobre la cláusula D.16.g indica que evita múltiples agentes por tecnología y ahorra tiempos de correlación manual. Adiciona que todos los participantes confirmaron cumplir con el agente único sin instrumentación manual. Afirma que la objeción no es de recibo al fundamentarse el requerimiento en necesidades funcionales legítimas comprobadas en el mercado.

Partiendo de lo anterior, corresponde recordar que el recurso de objeción si bien se constituye en herramienta para depurar el pliego de condiciones, de ninguna forma puede emplearse tal oportunidad procesal para ajustar los requerimientos a las necesidades o posibilidades que el recurrente puede ofrecer por sus características o condiciones como empresa. Todo lo contrario, son los potenciales oferentes quienes deben ajustarse a lo estipulado en el pliego de condiciones, al constituir este lo que en principio requiere adquirir la Administración, ya que se parte de que esta última es la mejor conocedora de sus necesidades y por ende quien sabe cómo plasmar los requerimientos en el pliego de condiciones, ejercicio que realiza en atención a su discrecionalidad administrativa y al interés público que está llamada satisfacer.

En el caso concreto, si bien el recurrente afirma que las cláusulas usan elementos que son distintivos del fabricante Dynatrace, para efectos de lo cual aporta como documentos probatorios una serie de cotejos documentales y certificaciones notariales de páginas web para señalar coincidencias entre el pliego y la oferta comercial de un fabricante específico, lo cierto es que no se acredita que solamente esa empresa o fabricante tengan las características indicadas en el pliego de condiciones, por lo que no se puede tener por demostrado el direccionamiento. Máxime que la Administración ha efectuado un estudio de mercado, el cual reconoce el mismo objetante, según el cual dichas características las poseen otras empresas.

Aunado a lo anterior, el recurrente solicita que se permitan arquitecturas de componentes especializados e integrados del mismo fabricante o portafolio, con experiencia de administración unificada, correlación automática y verificable, autenticación unificada y soporte integral. Sin embargo, no se aportaron documentos probatorios mediante los cuales se acredite que esa propuesta le permite a la Administración alcanzar el fin último pretendido con la contratación de mérito. En este sentido, no puede desconocerse que la Administración al atender la audiencia especial ha manifestado que "[...] *la decisión de mantener la exigencia de una solución con modelo de datos integrado responde a la necesidad del Banco de:* / • *Reducir complejidad operativa evitando la administración de múltiples plataformas independientes.* / • *Minimizar costos de mantenimiento asociados a fabricantes distintos.* / • *Asegurar eficiencia en resolución de errores al contar con un único proveedor responsable de la solución integral.* [...] *La exigencia de contar con un agente único sin instrumentación manual es fundamental para el Banco, ya que:* / • *Simplifica la administración al evitar múltiples agentes por tecnología.* / • *Reduce costos de mantenimiento al no depender de fabricantes distintos ni configuraciones manuales.* / • *Asegura eficiencia operativa al eliminar tiempos adicionales de instrumentación y correlación manual de datos.* / • *Minimiza riesgos en resolución de errores al centralizar la gestión en una sola plataforma.*"

Además, con la acción recursiva no se acreditó que los requerimientos del pliego de condiciones sean erróneos, inviables o contrarios a derecho desde una perspectiva estrictamente funcional. En otras palabras, el recurrente debió demostrar que las especificaciones exigidas por el Banco carecen de fundamento, resultan perjudiciales para la operación o vulneran de forma objetiva los principios de la contratación pública, es decir, que no responden a una necesidad técnica genuina y jurídicamente tutelable, aspecto que no se desarrolla en el caso concreto.

En consecuencia, con sustento en el apartado de fundamentación inicial, se impone **rechazar de plano** este extremo del recurso.

2) Sobre el motor de inteligencia artificial: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: *"D.4.m La inteligencia artificial de la solución de observabilidad integral deberá ser determinística o generativa o combinada, al analizar todos los elementos conectados y sus métricas, no solo por correlación de eventos o time-series. [...] D.4.p La solución de observabilidad integral deberá contar con una inteligencia adicional que además de correlacionar eventos o "time-series", deberá tener la capacidad de analizar eventos y métricas de manera proactiva en los cientos, miles o millones de dependencias Full stack y hacer análisis multidimensionales de éstas de manera automática."*

Al respecto, el recurrente señala que la exigencia de determinística, generativa y combinada no es una taxonomía estándar de la industria, sino que corresponde a la estrategia de mercadeo del motor *Davis AI* de Dynatrace. Expone que en el RFI solo se pedía IA determinística, modificándose posteriormente sin validación de mercado. Solicita que la cláusula se redacte en función de capacidades funcionales verificables, como detección proactiva de anomalías, causa probable, correlación de dependencias, reducción de alertas, etc.

Por su parte, la Administración manifiesta que la cláusula D.4.m responde a la necesidad de realizar análisis profundos de causalidad/trazabilidad y la resolución precisa de causa raíz. Detalla que inicialmente solo se exigía solo IA determinística, pero fue sensibilizada a solicitud de un canal agregando *"o generativa o combinada"* para permitir la participación de marcas como Instana y Microsoft. Sobre la cláusula D.4.p señala que el objetivo es analizar proactivamente eventos y métricas en miles o millones de dependencias full stack, garantizando proactividad, escalabilidad y análisis multidimensional automático sin degradar el rendimiento. Añade que todos los participantes confirmaron el cumplimiento.

Como punto de partida, no puede desconocerse que, como ya fue advertido, el recurso de objeción busca depurar el pliego de condiciones, no adaptar sus requisitos a la conveniencia de un oferente específico. Corresponde a las empresas ajustarse a lo exigido por la Administración, quien define discrecionalmente sus necesidades en función del interés público.

En el caso concreto, el recurrente afirma que las características de la inteligencia artificial no corresponden a la terminología estandarizada de la industria, sino a las expresiones que usa Dynatrace. No obstante lo anterior, no se observa que en el escrito ni con base en prueba adjunta, se haya evidenciado cuál es esa terminología estandarizada y que, por ende, debería de emplearse en el pliego de condiciones, ni de dónde

proviene la estandarización que se afirma. Tampoco se acredita, como se dijo en el punto anterior, que solamente la empresa Dynatrace use la taxonomía consignada en el pliego de condiciones, por lo que no se puede tener por demostrado el direccionamiento.

Aunado a lo anterior, si bien se adicionaron las palabras “*generativa o combinada*” con posterioridad al estudio de mercado, lo cual reconoce el propio Banco, lo cierto es que fue para “[...] *ampliar la participación y permitir que soluciones como Instana y Microsoft, que inicialmente cumplían parcialmente, pudieran ajustarse al requerimiento.*” Así las cosas, lejos de generarse una limitación a la participación, que vale decir tampoco ha sido acreditada por el recurrente, lo que se procura es ampliar la concurrencia de oferentes.

Finalmente, tampoco se evidencia que lo que el recurrente considera capacidades funcionales objetivamente verificables, se ajuste al fin último que pretende tutelar la Administración con el requerimiento en particular. En este sentido, debe verse que el Banco con la audiencia especial explica que: “*La exigencia de que la inteligencia artificial sea determinística, generativa o combinada y que analice todos los elementos conectados y sus métricas más allá de simples correlaciones de eventos o series temporales, responde a necesidades funcionales legítimas del Banco: / • Garantizar análisis profundo de la infraestructura, aplicaciones y servicios, evitando limitaciones de correlación básica. / • Reducir riesgos operativos al contar con capacidades de causalidad y trazabilidad más robustas. / • Optimizar resolución de incidentes mediante la identificación precisa de la raíz de los problemas. / • Asegurar sostenibilidad tecnológica al permitir que diferentes enfoques de IA (determinístico, generativo o combinado) se integren en una misma plataforma administrable. [...] La exigencia de que la solución cuente con una inteligencia adicional capaz de analizar eventos y métricas de manera proactiva en cientos, miles o millones de dependencias full stack, más allá de simples correlaciones de eventos o series temporales, responde a necesidades funcionales críticas del Banco: / • Proactividad en el análisis: permite descubrir relaciones ocultas y dependencias críticas que podrían pasar inadvertidas. / • Escalabilidad en dependencias masivas: asegura que la solución pueda manejar grandes volúmenes de métricas y eventos sin degradar el rendimiento. / • Análisis multidimensional automático: facilita la identificación de patrones complejos y la raíz de los problemas en entornos heterogéneos. / • Reducción de riesgos operativos: al contar con capacidades avanzadas de trazabilidad y causalidad, se mejora la resiliencia de los servicios críticos.*”

En consecuencia, con sustento en el apartado de fundamentación inicial, se impone **rechazar de plano** este extremo del recurso.

3) Sobre la observabilidad de red por SNMP restringida a agente único: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: “*D.13.f La plataforma de observabilidad deberá tener la capacidad de extender la observabilidad a la infraestructura de red con protocolo SNMP tales como switches, enrutadores, firewalls, balanceadores, entre otros. Estos dispositivos y sus métricas deberán ser analizados por la inteligencia artificial y deberán mapearse en tiempo real dentro de la topología del ambiente full stack. [...] D.22.b La solución de observabilidad integral deberá tener la capacidad de extender la observabilidad a la infraestructura de red con protocolo SNMP tales como switches, enrutadores, firewalls, balanceadores, entre otros. Estos dispositivos y sus métricas deberán ser analizados por la inteligencia artificial y deberán mapearse en tiempo real dentro de la topología del ambiente full stack.*”

Al respecto, el recurrente señala que se excluyen soluciones que usan módulos de integración especializados. Añade que dicho requerimiento resulta incongruente incluso para el producto de referencia que es Dynatrace, el cual procesa SNMP mediante extensiones sobre *ActiveGate* y no directamente por su *OneAgent*. Solicita extender la logística de componentes complementarios a la observabilidad SNMP.

Por su parte, la Administración manifiesta que 6 de 7 participantes confirmaron el cumplimiento en el estudio de mercado, incluido el ahora recurrente, y no fue posible sensibilizar la cláusula porque no satisfacía la necesidad de integrar la red dentro de la topología full stack en tiempo real. Explica que el requerimiento busca visibilidad unificada de la red (switches, enrutadores, firewalls, etc.) analizada por IA para evitar la fragmentación de herramientas.

Como punto de partida, no puede desconocerse que, como ya fue advertido, el recurso de objeción busca depurar el pliego de condiciones, no adaptar sus requisitos a la conveniencia de un oferente específico. Corresponde a las empresas ajustarse a lo exigido por la Administración, quien define discrecionalmente sus necesidades en función del interés público.

En el caso concreto, el recurrente afirma que se excluyen a fabricantes que ofrecen observabilidad de red mediante componentes nativos o integrados de su propio portafolio, a pesar de contar con gestión unificada, correlación automática de datos y un único punto de soporte. Sin embargo, no se adjunta prueba idónea de que dicha solución sea viable para el Banco, considerando la totalidad de los requerimientos y la necesidad vinculada al concurso. Tampoco se comprueba que la observabilidad a la infraestructura de red con protocolo SNMP no se puede hacer conforme se describe en el pliego de condiciones. En otras palabras, el recurrente debió demostrar que las especificaciones exigidas por el Banco carecen de fundamento, resultan perjudiciales para la operación o vulneran de forma objetiva los principios de la contratación pública, es decir, que no responden a una necesidad técnica genuina y jurídicamente tutelable, aspecto que no se desarrolla en el caso concreto.

Aunado a lo anterior, tampoco se evidencia que la redacción actual del pliego de condiciones le impida la participación al recurrente y sobre este último punto es importante resaltar que en la respuesta a la audiencia especial el Banco precisó que “[...] *6 de los 7 canales participantes confirmaron cumplir con esta cláusula, con fabricantes destacados como Grafana, Splunk y Dynatrace. Entre ellos se encuentra también el oferente Datasys, quien manifestó cumplimiento.*”

Ahora, llama la atención que en los puntos precedentes el recurrente afirme que el pliego de condiciones se encuentra direccionado a una empresa en particular y en este argumento expone que la solución “[...] *resulta internamente incoherente incluso frente al producto de referencia.*” De lo transcrito, se podría desprender que no todos las características de la solución se basan en lo que puede ofrecer Dynatrace, como parece querer hacer ver el objetante.

Finalmente, con la respuesta a la audiencia especial, el Banco ha manifestado que: “*La exigencia de que los dispositivos de red —switches, enrutadores, firewalls y balanceadores— sean analizados por inteligencia artificial y mapeados en tiempo real dentro de la topología full stack, responde a necesidades críticas del Banco: / • Visibilidad integral de la red: asegura que la infraestructura de red forme parte del modelo unificado de observabilidad. / • Análisis inteligente de métricas: permite correlacionar eventos y detectar anomalías en tiempo real. / • Reducción de riesgos operativos: al integrar la red dentro de la topología full stack, se facilita la identificación de la causa raíz de incidentes. / • Optimización de la gestión: evita la fragmentación de herramientas y garantiza que la administración sea centralizada desde una sola consola.*”

En consecuencia, con sustento en el apartado de fundamentación inicial, se impone **rechazar de plano** este extremo del recurso.

4) Sobre las vulnerabilidades en lenguaje Go sin necesidad institucional: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: *"D.29.a La solución de observabilidad integral deberá tener la capacidad de identificar vulnerabilidades a nivel de las aplicaciones en al menos las siguientes tecnologías (.NET, Java, Kubernetes, Node.js, Go)"*

Al respecto, el recurrente señala que se exige detectar vulnerabilidades en aplicaciones en Go, pero el lenguaje Go no figura dentro del ecosistema aplicativo del Banco definido en el pliego. Expone que en las cláusulas D.4.a, D.3.g, D.3.h, D.3.i solo listan Java, .NET, Node.js y PHP. Afirma que la lista es idéntica a la ficha comercial del módulo *Runtime Vulnerability Analytics* de Dynatrace. Solicita eliminar la obligatoriedad de Go o exigir que el Banco justifique técnicamente su presencia o adopción en su infraestructura actual.

Por su parte, la Administración manifiesta que en aras de favorecer la mayor participación de oferentes, el BNCR se allana expresamente a eliminar la exigencia del lenguaje Go de la cláusula D.29.a.

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 **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.

5) Sobre los requisitos obligatorios no validados en el estudio de mercado: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: *"D.1.b La solución de observabilidad integral deberá contar con un Acuerdo de nivel de servicio (SLA por sus siglas en inglés Service Level Agreement) de 99,5% o superior. Este porcentaje de SLA proporciona un período máximo posible de tiempo de inactividad de tres (3) horas treinta y seis (36) minutos mensuales. [...] D.5.a La solución de observabilidad integral deberá integrarse con la plataforma de mensajes e incidentes en la solución del banco ITSM Ivanti (solución actual). Esta integración podrá realizarse mediante mecanismos estándar como Webhooks, APIs REST, conectores certificados o cualquier otro canal que asegure la transferencia estructurada y automatizada de eventos, alertas e incidentes desde la consola de observabilidad hacia la plataforma ITSM. Se requiere que dicha integración opere dentro del contexto de una solución tecnológica unificada, sin dependencia de herramientas externas independientes, y que facilite la trazabilidad de eventos entre los entornos de monitoreo y gestión operativa. [...] D.10.b La solución de observabilidad integral deberá proporcionar la habilidad de captura y manejo de propiedades para la creación de métricas de negocio sin requerir cambios manuales en la aplicación. / D.10.c La solución de observabilidad integral deberá permitir la carga de "Symbol files" para la detección de problemas de una manera ágil en el caso de aplicaciones móviles. / D.10.d La solución de observabilidad integral deberá tener la capacidad de configuración de acuerdo con estándares internacionales de manejo de información. [...] D.10.f La solución de observabilidad integral deberá permitir, capturar y personalizar indicadores de calidad/negocio como objetivos de conversión, tasas de rebote, entre otros. / D.10.g La solución de observabilidad integral deberá permitir la captura automática de payloads de transacciones a nivel de proceso, sin necesidad de modificar ni instrumentar el código manualmente. / D.10.h La solución de observabilidad integral deberá tener la capacidad de explotar de manera sencilla, de preferencia incluido dentro de la plataforma, flujos de eventos asociados a operaciones de negocio."*

Al respecto, el recurrente señala que fueron incorporados al pliego sin consultarse en las 208 preguntas del RFI ni someterse a sensibilización, anulando el efecto inclusivo del estudio de mercado. Expone que la cláusula D.1.b es una copia del SLA contractual SaaS de Dynatrace. Añade que las cláusulas D.10.c y D.10.g usan términos propietarios como *"Symbol files"* (*Mobile Symbolication API*) y captura de *"payloads"* sin cambio de código. Menciona que la cláusula D.5.a exige integración específica con la herramienta ITSM "Ivanti", en lugar de permitir mecanismos de integración estándares. Solicita suprimir dichos requerimientos o incorporar los estudios técnicos que demuestren su procedencia y pluralidad de oferentes. Además, admitir integración estándar para D.5.a.

Por su parte, la Administración reconoce que varios de estos puntos no se consultaron explícitamente en el RFI, pero justifica su incorporación por necesidades de continuidad del negocio, estándares técnicos y mejores prácticas. Dispone que la cláusula D.1.b deriva del Análisis de Impacto de Negocio (BIA) del Banco (que exige SLAs internos de 15 minutos y RTO/RPO de 0 a 1 hora. Adiciona que un SLA del 99.5% mensual es un piso mínimo conservador para soluciones SaaS en la nube y la mayoría del mercado ofrece parámetros superiores. Sobre las cláusulas D.10.c y D.10.g argumenta que no son términos propietarios, *"Symbol files"* es un estándar de la industria móvil para depuración de errores. Señala que la captura automática de *payloads* sin modificar código es un estándar de la industria de observabilidad moderna para análisis de transacciones de negocio. En cuanto a la cláusula D.5.a expone que en el RFI se indicó que se integraría con la solución ITSM que definiera el Banco y como actualmente se está implementando *Ivanti ITSM*, la cláusula sólo materializó lo previsto, admitiendo mecanismos estándar. Finalmente, de las cláusulas D.10.b, D.10.d, D.10.f, D.10.h indica que son capacidades indispensables para la gobernanza, agilidad en la creación de métricas sin cambios en código, cumplimiento de marcos internacionales (ISO, ITIL, COBIT), optimización de la experiencia digital (tasas de rebote) y trazabilidad integral de flujos transaccionales.

Como punto de partida, no puede desconocerse que, como ya fue advertido, el recurso de objeción busca depurar el pliego de condiciones, no adaptar sus requisitos a la conveniencia de un oferente específico. Corresponde a las empresas ajustarse a lo exigido por la Administración, quien define discrecionalmente sus necesidades en función del interés público.

En el caso concreto, el recurrente reclama que algunos de los requerimientos no fueron sometidos a validación en el estudio de mercado. Sobre esto, debe verse que el numeral 34 de la Ley General de Contratación Pública dispone lo siguiente: *"El estudio de mercado tendrá también como fin establecer la existencia de bienes, obras o servicios, en la cantidad, calidad y oportunidad requeridas, así como verificar la existencia de proveedores, permitir la toma de decisiones informadas respecto del procedimiento de contratación [...]"*. De frente a lo transcrito, se estima que si bien el estudio de mercado es un insumo para validar la viabilidad técnica de los requerimientos que se trasladan al pliego, la normativa no establece la obligación de consultar sobre todas y cada una de las características que se requieren.

Aunado a lo anterior, se observa que el recurrente afirma que *"[...] no existe en el expediente evidencia de que puedan ser satisfechos por una pluralidad de fabricantes [...]"*, sin embargo, tampoco ha demostrado que no existan potenciales oferentes para cumplir con lo requerido en las cláusulas objeto de cuestionamiento.

Ahora, si bien se cuestionan las cláusulas D.1.b, D.5.a, D.10.b, D.10.c, D.10.d, D.10.f, D.10.g y D.10.h, lo cierto es que en la acción recursiva solamente se establecen alegatos puntuales en contra de las cláusulas D.1.b, D.10.c, D.10.g y D.5.a -las cuales se abordarán de seguido-, con la consecuencia de que sobre el restante de las cláusulas indicadas ni siquiera se visualiza un ejercicio tendiente a acreditar su inviabilidad técnica o su improcedencia jurídica, más allá de la realización del estudio de mercado, que ya fue abordado.

Sobre la cláusula D.1.b el objetante señala que el porcentaje de SLA coincide con el de Dynatrace. No obstante, como ya fue dicho, no se acredita que solamente esa empresa o fabricante tengan las características indicadas en el pliego de condiciones, por lo que no se puede tener por demostrado el direccionamiento. Asimismo, el Banco al atender la audiencia especial ha señalado que “[...] *el umbral de 99,5% no constituye una restricción injustificada ni exclusiva de un fabricante. Se trata de un piso mínimo ampliamente realista en el mercado, que cualquier solución de nube sería debe cumplir.*”

En cuanto a la cláusulas D.10.c y D.10.g el recurrente afirma que se usan denominaciones que son propias de Dynatrace. Sin embargo, nuevamente no se acredita que solamente esa empresa o fabricante tengan las características indicadas en el pliego de condiciones, por lo que no se puede tener por demostrado el direccionamiento. Asimismo, el Banco al atender la audiencia especial ha señalado que “[...] *no son exclusivas de un fabricante, sino que responden a convenciones y estándares de la industria: En el caso de los “Symbol files”, se trata de un término ampliamente utilizado en el ecosistema de desarrollo móvil. dSYM en iOS y ProGuard en Android son convenciones propias de los SDK de Apple y de las herramientas de build de Android, no de un fabricante particular. [...] En cuanto a la captura automática de payloads sin necesidad de modificar el código, tampoco corresponde a una función exclusiva. Este enfoque es un estándar de plataforma presente en múltiples soluciones de observabilidad, que permiten capturar eventos de negocio y payloads de transacciones sin instrumentación manual.*”

Respecto de la cláusula D.5.a la parte reclama que el pliego la restringe a un producto comercial específico (Ivanti) con mecanismos determinados. Sin embargo, no puede desconocerse que el Banco en su respuesta a la audiencia conferida ha manifestado que: *“Actualmente, el Banco Nacional se encuentra en proceso de implementación de Ivanti ITSM como su plataforma oficial de gestión de incidentes y mensajes. Por lo tanto, la cláusula que exige la integración con Ivanti no constituye una modificación arbitraria, sino la materialización de lo ya previsto en el estudio de mercado: que la solución de observabilidad integral se integre con la plataforma ITSM definida por el Banco.”* Así las cosas, se estima que se trata de un requerimiento técnico legítimo derivado del principio de idoneidad del objeto contractual.

Además, el recurrente tampoco ha acreditado, con base en prueba idónea, que los requerimientos del pliego de condiciones referidos limiten su participación, ni que infrinjan las normas y los principios de contratación pública.

En consecuencia de las consideraciones vertidas, con sustento en el apartado de fundamentación inicial, se impone **rechazar de plano** este extremo del recurso.

6) Sobre los requisitos de admisibilidad y evaluación: Criterio de la División: Al respecto, el recurrente señala que las cláusulas E.1, E.2 y E.12 ligan la experiencia y certificaciones a la "marca ofertada" en plazos arbitrariamente reducidos. Expone que en el RFI solo se pidieron 2 proyectos y 2 técnicos, pero en el pliego se elevaron a 3 proyectos, 5 técnicos, certificaciones PMP, SCRUM Master y radicación local. Considera que exigir la credencial de distribuidor como admisibilidad y restringir el puntaje adicional únicamente a *"instituciones financieras en Costa Rica"* discrimina injustificadamente el volumen y la complejidad técnica probada en otros sectores o regiones. Solicita flexibilizar a criterios funcionales, ampliar la ventana de experiencia a 5 años o proyectos en ejecución, pedir el certificado de distribuidor para la ejecución del contrato y abrir la evaluación F.21 a entidades financieras regionales u otros sectores de volumen comparable.

Por su parte, la Administración manifiesta que la experiencia del oferente y personal fueron evaluadas en el estudio de mercado. Afirma que se fundamenta en asegurar capacidad técnica instalada, calidad y metodologías de gestión reconocidas dada la criticidad de la infraestructura del Banco. Sobre la radicación del personal en el país, expone que se exige disponibilidad local para al menos un recurso de cada perfil para garantizar soporte inmediato y el cumplimiento estricto de los SLAs de continuidad. Explica que la evaluación de experiencia en entidades financieras no es un requisito de admisibilidad, sino un criterio puntuable adicional que aporta valor agregado al Banco al reconocer el conocimiento de normativas bancarias estrictas y la gestión en entornos de alta sensibilidad regulatoria.

Partiendo de lo anterior, es importante hacer varias precisiones. En primer lugar, sobre la exigencia de experiencia del oferente y del personal en “[...] *proyectos en donde haya implementado la solución de observabilidad integral ofertada en este proceso [...]*”, si bien el recurrente indica que en el pliego de condiciones no se requiere capacidad técnica funcional, lo cierto es que está premisa parte de lo que la empresa considera que debería requerirse a nivel de experiencia, mas no se acredita que el requerimiento del pliego de condiciones sea contrario a lo que regula la Ley General de Contratación Pública, su reglamento y los principios de compras públicas. Así las cosas, se estima que el recurrente lo que pretende es ajustar los requerimientos del pliego de condiciones a las necesidades o posibilidades que el recurrente puede ofrecer por sus características o condiciones como empresa. Sin embargo, no puede desconocerse que la Administración es la mejor conocedora de sus necesidades y por ende quien sabe cómo plasmar los requerimientos en el pliego de condiciones, ejercicio que realiza en atención a su discrecionalidad administrativa y al interés público que está llamada satisfacer. Por otra parte, tampoco se acredita que dicha condición se convierta en una limitante para la participación de la empresa en el caso de mérito. Por lo que, considerando el apartado de fundamentación de esta resolución, se impone **rechazar de plano** este aspecto del recurso de objeción.

En segundo lugar, sobre la cantidad de implementaciones y de recursos certificados por canal, en el pliego de condiciones se requiere: “[...] *tres (3) proyectos [...] dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas*”. Además, se solicita: *“Dos (2) profesionales. / [info] Dos (2) técnicos. / [info] Un (1) administrador de proyectos.”* Aspectos que el recurrente considera que se aumentaron con respecto a los del estudio de mercado. Lo cual, a su vez es reconocido por la Administración, al atender la audiencia especial, en los siguientes términos: “[...] *sí fue considerada en el estudio de mercado, donde se buscó identificar empresas con trayectoria comprobada en proyectos similares (2 proyecto en el país y 2 proyectos en Latinoamérica) con personal certificado (2 o más recursos certificados).*” Es decir, que efectivamente hay una diferencia entre el estudio de mercado y lo dispuesto finalmente en el pliego de condiciones. Sobre esto, el Banco indica que: “[...] *estas condiciones responden a la necesidad de asegurar que el oferente tenga capacidad instalada suficiente y personal con metodologías de gestión reconocidas internacionalmente. Esto no excluye a oferentes, sino que garantiza que quienes participen puedan cumplir con la complejidad y criticidad del proyecto.*” Sin embargo, dichas cláusulas se encuentran en el apartado **“E. Condiciones especiales”**, en donde se señala expresamente que: *“Todas las condiciones especiales que se indican a continuación son de carácter obligatorio [...]”*, por lo que se trata de cláusulas de admisibilidad, que en caso de no cumplirse determina la exclusión de oferente. Además, no se observan más que simples manifestaciones por parte de la Administración sin ninguna explicación de orden técnico o jurídico que las respalden. En otras palabras, no se aporta un documento idóneo que acredite la necesidad de aumentar la cantidad de proyectos y de personal requerido, por encima de las cantidades que se consideraron suficientes en el estudio de mercado. Por lo que, se impone declarar **parcialmente con lugar** este aspecto de la objeción, para que el Banco, considerando los argumentos de la empresa recurrente, justifique el requerimiento de experiencia y, en caso de que corresponda, ajuste la redacción del pliego.

En tercer lugar, sobre las certificaciones adicionales del personal, se tiene que el pliego de condiciones el “*Administrador de proyectos*” se dispuso: “*Deberá de contar y presentar como parte de la oferta la certificación PMP (Project Management Professional), emitida por el PMI (Project Management Institute), o bien con el título académico de máster con énfasis en Administración de Proyectos extendido por cualquier Centro de Educación reconocido por el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. / El personal administrador de proyectos ofertado deberá contar y presentar como parte de la oferta la certificación SCRUM Master vigente.*” Sobre esta experiencia, no se observa un pronunciamiento puntual por parte del Banco, a lo sumo la indicación de que “[...] *estas condiciones responden a la necesidad de asegurar [...] metodologías de gestión reconocidas internacionalmente.*” No obstante, similar al punto inmediato anterior, no se observa una justificación de dicha inclusión, por encima de lo contenido en el estudio de mercado. Por lo que, se impone declarar **parcialmente con lugar** este aspecto de la objeción, para que el Banco, considerando los argumentos de la empresa recurrente, justifique el requerimiento de experiencia y, en caso de que corresponda, ajuste la redacción del pliego.

En cuarto lugar, sobre la indicación de que: “*Al menos un técnico, un profesional y el administrador de proyectos deberán radicar en Costa Rica durante la vigencia de la contratación [...]*”, debe verse que la Administración ha señalado lo siguiente: “[...] *exige que al menos un recurso de cada perfil requerido esté disponible localmente, esto no tiene relación con ninguna marca o fabricante, sino con la necesidad de garantizar que el Banco pueda contar con soporte inmediato y cumplimiento de los SLA establecidos en el cartel.*” Así las cosas, considerando la respuesta del Banco y que el recurrente no ha acreditado que dicha condición sea contraria al ordenamiento jurídico y los principios de compras públicas, se impone **rechazar de plano** este extremo del recurso de objeción.

En quinto lugar, respecto del requerimiento del oferente de contar con “[...] *la credencial de distribuidor autorizado del fabricante de las licencias por suscripción de la solución de observabilidad integral [...]*”, se tiene que el recurrente solicita que se exija como condición de ejecución contractual y no como requisito de admisibilidad, y ampliar el rubro. No obstante lo anterior, no se demuestra que el requisito sea contrario a la normativa de compras públicas y los principios rectores en esta materia. Asimismo, no se hace un esfuerzo por precisar cómo debería ampliarse el rubro y las justificaciones correspondientes. Por lo que, se estima que el recurso carece de la debida fundamentación, lo que conlleva a su **rechazo de plano**.

Finalmente, sobre la cláusula F.21 se impugna que se indique lo siguiente: “*Los proyectos deben de haber sido implementados en instituciones financieras en Costa Rica*”. Esto porque el recurrente considera que se trata de una restricción sectorial y geográfica sin justificación técnica. No obstante, dicha cláusula forma parte del apartado “**F. Criterios generales de evaluación**” del pliego de condiciones, 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 no cumplen 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. Por lo que, se impone **rechazar de plano** este extremo de la objeción.

7) Sobre la estructura tarifaria por banda de memoria RAM: Criterio de la División: Al respecto, el recurrente señala que se obliga a cotizar en 11 bandas de memoria RAM del equipo a monitorear (desde hasta 2 GB hasta 1,024 GB). Expone que la memoria RAM no es una medida neutral del mercado, sino el indicador de consumo exclusivo del licenciamiento de Dynatrace (*Host Units* o *DPS* en GiB-hora). Dispone que otros fabricantes deben traducir artificialmente sus precios, distorsionando la comparabilidad. Añade que el estudio de mercado reconoció que esta estructura pertenece a algunos esquemas de licenciamiento. Solicita sustituir la matriz por un modelo tarifario tecnológicamente neutral.

Por su parte, la Administración rechaza categóricamente que la cotización por bandas de memoria RAM sea exclusiva de un fabricante. Indica que en los estudios de mercado se verificó que marcas como Instana, Dynatrace y Grafana pueden cotizar bajo este esquema de consumo de RAM. Señala que el pliego permite a cada oferente realizar la equivalencia entre su esquema comercial (hosts, métricas, ingesta de logs, usuarios) y los GB de RAM monitoreados. Explica que medir por RAM permite al Banco estructurar un catálogo de productos a la medida (servidores físicos, virtuales, nubes o nodos). Sostiene que modificar la unidad de medida beneficiaría únicamente al esquema comercial de Splunk (pretendido por el recurrente), reduciendo la concurrencia que ya fue alcanzada por otras tres marcas.

Partiendo de lo anterior, se observa que en la cláusula “*G.1 Desglose del precio*” se solicita cotizar “*de acuerdo con la cantidad de GB de memoria*”, medida que el recurrente considera que no es una unidad de medida neutral del mercado de observabilidad, sino una variable de consumo del modelo de licenciamiento de Dynatrace. Sobre este tema, cabe indicar que si bien remite, para efectos de lo anterior, a la documentación visible en la página web de la empresa referida, lo cierto es que eso no es suficiente para acreditar que solamente esa empresa tenga esa unidad de medida. En este sentido, cabe agregar el pronunciamiento de la Administración, según el cual se “[...] *comprobó que fabricantes como Instana, Dynatrace y Grafana podían cotizar bajo el consumo proporcional de RAM [...]*”.

Ahora, también se indica que existen otros modelos de licenciamiento que no dependen de la memoria de equipo monitoreado, lo que evita la necesidad de traducir artificialmente sus listas de precios a una matriz tarifaria ajena a su modelo comercial. Sin embargo, tampoco se demuestra que otros modelos cumplan con la necesidad institucional y sean posibles de cumplir por una mayoría significativa de oferentes. Al respecto, el Banco, al atender la audiencia especial, dispuso que: “*La memoria RAM como unidad de medida permite al Banco construir un catálogo de productos a la medida, adaptable a diferentes escenarios de infraestructura (servidores físicos, virtuales, instancias cloud o nodos de contenedores). [...]* La memoria RAM es una variable crítica para el Banco, ya que el control sobre la capacidad de los servidores es alto y

directamente relacionado con la operación de sus sistemas. Mantener esta unidad de medida asegura que el Banco pueda dimensionar con precisión el consumo de observabilidad en función de su infraestructura real.” También se ha afirmado que: “Cambiar la unidad de medida a un esquema exclusivo de Splunk reduciría la concurrencia y no garantiza que otros fabricantes puedan cumplir.”

Por otra parte, si bien el recurrente afirma que la traducción de los precios genera una distorsión del precio y de la comparabilidad de las ofertas, lo cierto es que en la acción recursiva no se acredita dicho aspecto. Aunado a lo anterior, el Banco ha justificado que el “[...] modelo permite que cada oferente realice las equivalencias necesarias entre su esquema comercial (hosts, métricas, telemetría, ingestión de logs, trazas, usuarios, etc.) y la cantidad de GB de memoria RAM monitoreada requerida por el Banco.”

Considerando las consideraciones vertidas, se impone **rechazar de plano** este aspecto del recurso de objeción.

5. Aprobaciones

Encargado	ROSAURA MARIA GARRO VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	03/08/2026 09:48	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)	03/08/2026 10:20	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	06/08/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01351-2026	Fecha notificación	03/08/2026 10:24