

Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	Sebastián Rivera Cordero		
Fecha/hora gestión	03/08/2026 07:38	Fecha/hora resolución	03/08/2026 19:59
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072026000001404
* Tipo de resolución	Resolución de Fondo		
Número de procedimiento	2025LY-000031-0000100001	Nombre Institución	BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
Descripción del procedimiento	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS DE COMUNICACIONES DEL BANCO NACIONAL		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado	Resultado del acto final
8122026000000784 ☒ Línea 1	29/05/2026 17:41	KATTIA ALVARADO RAMIREZ	SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA	Con lugar	Allanamiento	Se anula Acto Final

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

3. *Resultando

I. Que mediante auto No. 8052026000000831 de las siete horas diecisiete minutos del diez de junio del 2026, esta División otorgó audiencia inicial a las partes. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP).

II. Que mediante auto No. 8052026000000914 de las trece horas treinta y un minutos del veinticinco de junio del 2026, esta División confirió audiencia especial al Banco Nacional de Costa Rica. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente en SICOP.

III. Que mediante auto No. 8052026000000917 de las trece horas cincuenta y cinco minutos del veinticinco de junio del 2026, esta División confirió audiencia a Datasys Group Sociedad Anónima. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente en SICOP.

IV. Que mediante auto No. 8052026000000954 de las ocho horas veintiocho minutos del 3 de julio del 2026, esta División confirió audiencia a SPC Internacional Sociedad Anónima. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente en SICOP.

V. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 97 de la Ley General de Contratación Pública, siendo facultativa la audiencia final, se consideró que no era necesario otorgar audiencia final a las partes, en vista de que durante el trámite del recurso se tenían todos los elementos necesarios para su resolución.

VI. 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 8122026000000784 - SPC INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA

I. SOBRE EL CONCURSO. El Banco Nacional de Costa Rica promovió la Licitación Mayor No. 2025LY-000031-0000100001 para la contratación de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones del Banco Nacional, por un monto total estimado de \$1.221.139,07, en la que resultó adjudicataria la empresa Datasys Group Sociedad Anónima.

II. SOBRE LOS HECHOS PROBADOS. Los hechos que se han tenido por demostrados para efectos de la resolución, se han incorporado a la parte considerativa de la resolución con su respectiva referencia de prueba.

III. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO.

1) Sobre el tipo de soporte requerido por la Administración y el Anexo 2 del pliego de condiciones: SPC Internacional Sociedad Anónima interpone recurso de apelación en contra de la línea 1 del acto final del presente procedimiento de contratación. En su recurso alega que el tipo de soporte requerido por la Administración en el pliego de condiciones no era genérico sino que respondía a lo indicado por el Anexo 2 del pliego de condiciones denominado "*Listado de equipos y ubicación geográfica*" (disponible en SICOP, 2025LY-000031-0000100001, [2. Información de Pliego de condiciones], 2025LY-000031-0000100001 [Versión Actual], Ingreso del pliego de condiciones, [F. Documento del Pliego de condiciones], No 2, 6. Anexo 2 Modificado.xlsx (0.02 MB)). Documento en el cual, en la sección "*N. de parte equipo*", se indica para ciertos bienes el tipo de soporte mediante el código "CON-SNTP" mientras que para otros bienes se utiliza el código "CON-PSUP", situación que hace referencia a dos tipos diferentes de soporte.

A su vez, señala que Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima formuló una solicitud a la Administración en la que solicitó se aclarara si debía cotizar únicamente el tipo de soporte "Smart Net Total Care (SNTC)" para todas las líneas o si el tipo de soporte tipo "Partner Support Service (PSUP)" podría llegar a considerarse admisible. En esa ocasión la Administración señaló, mediante el oficio DOS-887-2025 del 27 de noviembre del 2025, que "*En el punto D. Condiciones Especiales, apartado D8. Mantenimientos, se indica el tipo de servicio que se requiere a cotizar para los equipos descrito [sic] en el pliego de condiciones. Las empresas pueden ofertar los servicios que deseen siempre y cuando cumplan con los requerimientos indicados en el pliego de condiciones*" (disponible en SICOP, 2025LY-000031-0000100001, [2. Información de Pliego de condiciones], Información de aclaración, consultar, Lista de solicitudes de Aclaración, Número de aclaración 7002025000000160, Respondido, [5. Respuesta a la solicitud de aclaración/adición]). La recurrente consideró que esta respuesta no autorizó a los oferentes a sustituir los números de parte establecidos en el Anexo 2, ni convirtió el requerimiento en un soporte genérico o alternativo.

Considera que la oferta de la adjudicataria incumplió con lo solicitado por el pliego de condiciones en tanto únicamente ofertó el tipo de soporte "PSUP", el cual no corresponde con el soporte específico exigido por el Anexo 2 para los ítems que incluían el código "CON-SNTP" el cual hace referencia al soporte "SNTP". Situación que torna ilegible la oferta de la adjudicataria. Añade que tal defecto no se puede subsanar con una aceptación genérica del pliego de condiciones. Y que esta situación pone en peligro el objeto contractual e inclusive puede tener un impacto negativo en los niveles de servicio, respaldo y continuidad operativa.

Por tales razones solicita se declare inadmisibles la oferta de Datasys Group Sociedad Anónima, se revoque el acto de adjudicación y se adjudique a la apelante.

El Banco Nacional, en su contestación a la audiencia inicial, se allana a los alegatos de la apelante y señala "*El Banco acepta lo alegado por SPC Internacional, formalizado por las advertencias del propio fabricante. Al existir diferencias críticas en los niveles de soporte y garantía bajo la modalidad adjudicada, subsiste el riesgo de que el fabricante no brinde la cobertura si determina que no se cumplen sus condiciones comerciales. Esto contravendría de forma directa el punto D.3 del pliego de condiciones, el cual exige una garantía incondicional de 24 meses contra los defectos expresamente listados*".

Tal razonamiento surge a partir de una consulta realizada por el Banco Nacional al fabricante, Cisco, en el cual le cuestionó si el soporte ofertado por Datasys cumplía con la totalidad de los requisitos del pliego. Consulta que, vale la pena indicar, fue incluida dentro de la contestación del Banco Nacional a la audiencia inicial. A lo cual la empresa respondió:

"Ambos programas pueden ofrecer niveles de servicio similares para determinados escenarios, dependiendo de la cobertura contratada, las referencias específicas seleccionadas y las condiciones definidas para cada contrato.

Sin embargo, la posibilidad de cumplir niveles de servicio similares no implica que Smart Net Total Care y Partner Support Service sean el mismo producto o servicio dentro del portafolio de Cisco, ya que corresponden a programas distintos con referencias, precios, responsabilidades operativas y alcances contractuales propios.

Por tal motivo, la validación de cumplimiento respecto a los requerimientos de un proceso de contratación debe realizarse considerando las referencias específicas solicitadas, las referencias ofertadas y las condiciones particulares asociadas a cada programa de soporte".

Por su parte Datasys Group Sociedad Anónima al contestar la audiencia inicial alega que el oficio DOS-887-2025 establece claramente que la condición de admisibilidad no radica en la utilización del Anexo 2 como un catálogo cerrado y vinculante de códigos de compra sino que lo determinante es la aptitud real de la oferta para cumplir con los requerimientos sustantivos del pliego de condiciones, situación que, alega, su oferta cumple. Considera que el apelante actuó de forma inconsistente en tanto introdujo y utilizó de forma masiva en su oferta la modalidad de soporte "PSUP".

Siguiendo su hilo argumentativo Datasys Group, al referirse al allanamiento del Banco Nacional, señala que este resulta jurídicamente improcedente y contrario a los principios de contratación pública. Esto en tanto considera que la posición del Banco Nacional incluye criterios extra pliego que se apartan de la literalidad del pliego de condiciones.

Criterio de la División: Al respecto este órgano contralor al analizar el expediente en cuestión puede determinar que el Anexo 2, denominado como "*Listado de equipos y ubicación geográfica*", del pliego de condiciones es parte del mismo, razón por la cual los oferentes debían considerar tal documento al momento de ofertar. Situación que incluye el tipo de soporte señalado por el Banco Nacional bajo la columna denominada "*N. de parte de equipo*". La naturaleza de este anexo queda clara al revisar el documento central del pliego de condiciones (disponible en SICOP, 2025LY-000031-0000100001, [2. Información de Pliego de condiciones], 2025LY-000031-0000100001 [Versión Actual], Ingreso del pliego de condiciones, [F. Documento del Pliego de condiciones], 5. PRIMERA MODIFICACIÓN Complemento al pliego Mantenimiento.pdf (0.55 MB)) se puede apreciar como se redirige al mismo anexo en secciones de relevancia para el fondo del presente asunto como la cláusula "*C. Servicios Técnicos Mínimos*" así como en la cláusula "*D. Condiciones Especiales*". En el caso de esta última cláusula el Anexo 2 es referenciado en diversas ocasiones, siendo necesario tomarlo en cuenta para aspectos de relevancia para la contratación como lo son: la experiencia del oferente (cláusula D.1), donde se indica: "*El oferente deberá tener experiencia en tres (03) proyectos de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones de la marca CISCO y modelos listados en la columna D (SKU del servicio) del Anexo 2, dentro de los cinco (5) años anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas*", los requisitos que debe de cumplir el personal ofertado (cláusula D.2) que indica: "*El personal técnico y profesional ofertado deberán tener como mínimo y aportar la certificación CCNA del fabricante CISCO o en su defecto una carta del fabricante que lo certifique como un recurso capacitado para realizar mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos en el Anexo 2*"; y la garantía técnica (cláusula D.3). La cláusula D.3 en particular ordena en lo que es de interés:

"D.3 GARANTÍA TÉCNICA

La garantía mínima que deberá otorgar expresamente el oferente sobre el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones del Banco Nacional será la garantía de soporte correctivo con el fabricante contados a partir de su recibo a entera conformidad

del banco será de veinticuatro (24) meses.

La garantía técnica preventiva deberá comprender como mínimo los defectos de fabricación, componentes, instalación de partes reemplazadas, materiales, funcionamiento, puesta en producción y operación.

*Se entiende que durante el periodo de garantía los costos de mantenimiento preventivo y correctivo (mano de obra, transporte, repuestos, desinstalación e instalación) correrán por cuenta del contratista y dicho mantenimiento deberá efectuarse en el sitio donde operan los equipos conforme lo indicado en el **Anexo 2**. En caso de autorizarse que el mantenimiento no se realice en sitio, el contratista deberá contar con la debida aprobación por parte del banco (...)” (el resaltado no es del original).*

Por todo lo anterior es que resulta claro que el Anexo 2 es una parte esencial del pliego de condiciones y, por lo tanto, también lo es respecto del objeto contractual del presente procedimiento.

Resulta de relevancia indicar que el Anexo 2 hace referencia a dos tipos de soporte, siendo estos el “SNT” y el “PSUP”. Ambos son productos de la empresa Cisco. Estos tipos de soporte, indica la Administración, no pueden ser equivalentes ni homologables ya que uno, el “SNT”, corresponde a un modelo de soporte directo (es decir que asegura una relación directamente con el fabricante) mientras el otro, el “PSUP”, corresponde a un modelo de soporte delegado (en el cual se subordina la atención de las incidencias al criterio del contratista y en este caso la intervención del fabricante no está garantizada de forma autónoma ni automática). Es decir, son dos tipos de soporte con alcances diferentes, situación que debe ser tomada en cuenta tanto por la propia Administración como por los oferentes al realizar y analizar las respectivas ofertas. Se debe advertir que Datasys Group en ningún momento logra demostrar que estos dos servicios sean equivalentes, siendo que la mayoría de su argumentación va dedicada a explicar los alcances del soporte “PSUP” y sus procedimientos internos sin tratar ni presentar prueba que se refiera al soporte “SNT” y sus alcances.

Ahora, se debe considerar que el oficio DOS-887-2025 del 27 de noviembre del 2025 lo que hace es determinar que los oferentes debían realizar sus ofertas de acuerdo con lo señalado en el pliego de condiciones, situación que, como ya se mencionó, incluye el discutido Anexo 2. Entonces se debe rechazar el argumento de Datasys Group de que el anexo en cuestión se limita a ser usado para fines de inventario, geolocalización y validación en tanto el mismo no se limita a señalar estos aspectos sino que también incluye dentro de su texto información relevante que se debe atender para los bienes en cuestión, como lo es el tipo de soporte que cuentan. De tal manera que la conclusión más razonable al leer el mismo, y entendiendo que estos códigos corresponden a dos tipos de soporte con alcances diferentes, es que lo que se ofertará debe ser para ambos tipos de acuerdo con lo establecido por el mismo pliego, considerando además las garantías exigidas.

Debido a lo anterior el alegato de Datasys Group de que el allanamiento del Banco Nacional introduce criterios extra pliego, carece de fundamentación. No se puede considerar que un criterio tomado en cuenta por la Administración es ajeno al pliego de condiciones cuando ese mismo criterio se encuentra presente en la versión consolidada del pliego. Siendo entonces de relevancia advertir que en el procedimiento en estudio ningún potencial oferente, ni siquiera Datasys Group, presentó recurso de objeción en contra del Anexo 2 del pliego de condiciones en el momento procedimental oportuno. Razón por la cual no se puede discutir la validez del mismo y se entiende incorporado dentro del pliego para todos sus efectos.

Datasys también llega a argumentar que el anexo en cuestión es referencial y no excluyente. Sobre esto se debe señalar que esa no es su única función, ya que, como se mencionó, el mismo establece cual es el tipo de soporte para brindar a los bienes en cuestión. Siendo entonces de gran relevancia para los efectos de la contratación que con la oferta se consideren los tipos de soporte que puedan dotar de un soporte adecuado a todos los bienes indicados en el Anexo 2. Es decir, que el documento en cuestión es un documento central al momento de realizar las ofertas ya que en él se establecen los alcances de los soportes solicitados por la misma Administración y que es necesario que se cumplan junto con aquellos señalados expresamente en el resto del pliego de condiciones.

De igual manera se debe hacer referencia al argumento de Datasys de que la apelante también oferta de forma masiva el tipo de soporte “PSUP”. Lleva la razón la adjudicataria en el sentido de que al revisar la oferta de la recurrente se aprecia que para una cantidad considerable de bienes ofertó el tipo de soporte “PSUP”. Sin embargo, también se advierte que para otro conjunto de bienes oferta el tipo de soporte “SNT”. Situación que responde al anexo que se ha tratado a lo largo de la presente resolución. La argumentación de la adjudicataria se detiene al mencionar que la recurrente también ofertó de forma masiva el soporte “PSUP” para determinados bienes, de manera que no llega a profundizar si existe algún incumplimiento dentro de la oferta del recurrente que pueda ser tomada en cuenta por este órgano contralor.

En relación con lo anterior, en su contestación a la audiencia inicial, Datasys alega que el hecho de que la recurrente haya ofertado el tipo de soporte “PSUP” es un reconocimiento tácito de que este tipo de soporte cumple con lo requerido por el pliego de condiciones. Al respecto, tal situación no puede llegar a ser considerada cierta en tanto la apelante realizó su oferta conforme a tal anexo y para ciertos bienes cotizó ese tipo de soporte “PSUP” y para otros ofertó el soporte “SNT” y tal oferta se realizó de acuerdo con lo indicado en el pliego de condiciones. La adjudicataria no llega a demostrar que, en su oferta, la recurrente haya ofertado el tipo de modelo “PSUP” para bienes sobre los que el pliego solicitaba otro tipo de soporte. Es decir, el argumento de Datasys consiste en crear un falso paralelo entre ambas ofertas. Razón por la cual, tal argumentación, se considera insuficiente para determinar como cierto su dicho de que el soporte “PSUP” constituye un tipo de soporte idóneo para la totalidad de los bienes presentes en el Anexo 2.

Ahora bien, resulta de gran relevancia para resolver el presente recurso tomar en consideración aquello que determinó el Banco Nacional en su contestación a la audiencia inicial al realizar la consulta a Cisco sobre la capacidad del soporte “PSUP” para cubrir sus necesidades en la totalidad de líneas presentes en el Anexo 2. De tal consulta resulta notorio que los dos modelos de soporte tratados por el anexo en cuestión cuentan con alcances diferentes. Siendo uno de los aspectos más destacables tratados por el Banco Nacional al contestar la audiencia inicial, el hecho de que la inmediatez de la atención puede verse afectada negativamente con el tipo de soporte “PSUP”. Situación de particular relevancia para aquellos bienes que en Anexo 2 presentan el código de soporte “SNT” ya que, considera la Administración, existe un riesgo de potencial incumplimiento pues el tipo de soporte “PSUP” no cubre de forma adecuada estos equipos.

Resulta entonces que, ante tal situación, corresponde al oferente que ofertó únicamente la modalidad “PSUP”, es decir Datasys, demostrar a través de prueba técnica y adecuada que este tipo de soporte puede cumplir con lo solicitado por el pliego de condiciones y dar el soporte adecuado para la totalidad de los equipos presentes en el Anexo 2, bajo las condiciones que la Administración requiere.

Al respecto Datasys al contestar a la audiencia inicial presentó una serie de documentos internos que buscan esclarecer la forma en que funcionan sus procesos internos y el cómo estos sí pueden llegar a cumplir con todo lo previsto en el pliego. Sin embargo, tal prueba carece de la fortaleza técnica suficiente para desvirtuar la consulta hecha por la Administración al mismo fabricante. Siendo que para desvirtuar la posición del Banco Nacional sería necesario demostrar, a través de prueba idónea y pertinente, que el soporte “PSUP” en las calidades ofertadas por Datasys, puede llegar a cumplir adecuadamente con las necesidades de la Administración previstas en el pliego de condiciones, en particular respecto de los bienes que incluyen el código “SNT”, situación que no realiza la adjudicataria en el presente procedimiento. Viendo lo anterior, puede concluir este órgano contralor que Datasys Group no logra demostrar adecuadamente que su oferta puede satisfacer de forma plena las necesidades de la Administración. Siendo entonces que, tal y como señala la recurrente, su oferta no debió ser tomada en cuenta para el presente procedimiento de contratación.

En resumen, la versión del pliego de condiciones que se consolidó incluía un documento denominado “Anexo 2”. Tal documento establece diversos aspectos requeridos para la presente contratación, entre ellos el tipo de soporte necesario para los bienes indicados. Siendo que para determinados bienes se solicitó el tipo de soporte “SNT” mientras que para otros el tipo de soporte “PSUP”, modelos con alcances diferentes en particular respecto a la inmediatez del mismo. Que Datasys Group Sociedad Anónima, actual adjudicataria, ofertó únicamente el tipo de

soporte "PSUP" para la totalidad de los bienes. Que tal oferta es contraria a lo establecido por el pliego de condiciones, en particular el "Anexo 2", debido a que no logra demostrar de forma técnica y adecuada que el tipo de soporte ofertado por ella es capaz de cubrir la totalidad de las necesidades de la Administración, en particular respecto a los bienes que incluyen el código "SNTP", razón por la cual su oferta debió ser excluida del presente procedimiento de contratación.

Por tanto, se **declara con lugar** el recurso de apelación interpuesto por SPC Internacional Sociedad Anónima. Razón por la cual se **anula el acto final de adjudicación** a efectos de que la Administración proceda con la valoración correspondiente y adopte la decisión que en derecho corresponda.

5. Aprobaciones

Encargado	FERNANDO MADRIGAL MORERA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	03/08/2026 08:04	Vigencia certificado	17/05/2024 15:22 - 16/05/2028 15:22
DN Certificado	CN=FERNANDO MADRIGAL MORERA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=FERNANDO, SURNAME=MADRIGAL MORERA, SERIALNUMBER=CPF-02-0652-0911		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

Encargado	ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	03/08/2026 13:51	Vigencia certificado	16/11/2023 15:59 - 15/11/2027 15:59
DN Certificado	CN=ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ALFREDO, SURNAME=AGUILAR ARGUEDAS, SERIALNUMBER=CPF-01-1249-0197		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

Encargado	ADRIANA PACHECO VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	03/08/2026 19:59	Vigencia certificado	01/07/2026 08:56 - 30/06/2030 08:56
DN Certificado	CN=ADRIANA PACHECO VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ADRIANA, SURNAME=PACHECO VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-01-0960-0433		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

6. Notificación resolución

Fecha/hora máxima adición aclaración	07/08/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01355-2026	Fecha notificación	04/08/2026 07:04