

 Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	Rosaura Garro		
Fecha/hora gestión	06/08/2026 09:43	Fecha/hora resolución	06/08/2026 10:42
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072026000001436
* 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
8002026000001610	20/07/2026 14:05	CARMEN ANDREA MORALES CAMACHO	CARMEN ANDREA MORALES CAMACHO	Rechazo de plano por improcedencia manifiesta	Por falta de fundamentación

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

3. *Resultando

I. Que mediante auto No. 8052026000001060 del 22 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 8002026000001610 - CARMEN ANDREA MORALES CAMACHO

1) Sobre las cláusulas 1.2.17, 1.2.19 y 1.3.14: Criterio de la División: El pliego de condiciones dispone lo siguiente: “1.2.17. La solución deberá integrarse con la infraestructura institucional existente, incluyendo la red WAN privada y los enlaces SIP Trunk actualmente en operación, los cuales no forman parte del suministro del contratista. No obstante, será responsabilidad del contratista proveer la conectividad necesaria para interconectar el sitio principal con el Data Center contratado por el 9-1-1, conforme a lo establecido en el presente pliego. [...] 1.2.19. En caso de que para la operación de la solución propuesta se requieran equipos adicionales a los existentes en la infraestructura del 9-1-1 (equipos de comunicaciones, seguridad, cómputo, almacenamiento u otros), su provisión, instalación, licenciamiento y costos asociados serán responsabilidad del contratista. [...] 1.3.14. La infraestructura institucional existente indicada en el presente pliego deberá entenderse como infraestructura de interoperabilidad, conectividad, integración o demarcación, y no como componentes tecnológicos reutilizables puestos a disposición del contratista para alojar, desplegar o sustituir componentes propios de la solución ofertada. En consecuencia, salvo autorización expresa de la Administración, el contratista no deberá asumir disponibilidad institucional de SBC, firewalls, routers, switches, servidores físicos o virtuales, plataformas de virtualización, almacenamiento, licencias de sistemas operativos, licencias de bases de datos, antivirus u otros componentes equivalentes.”

Al respecto, el objetante señala que en el oficio No. CI-911-OP-OF-2026-6036 la Administración indicó que la plataforma operará sobre sus Data Centers ya contratados en territorio nacional (ICE San Pedro e ICE Guatuso), los cuales cuentan con certificación Tier III, conectividad e infraestructura existente. Pero, continúa diciendo, en la cláusula 1.3.14 se indica que no se puede asumir la disponibilidad institucional de SBC, firewalls, routers, switches, servidores, virtualización, almacenamiento y licencias para alojar o desplegar la solución. Por lo que, considera que el pliego no aclara qué aporta realmente el Data Center del 9-1-1. Afirmar que existen omisiones graves sobre cuántos racks hay, cuántas Unidades de Rack (RU) están disponibles, ni el espacio reservado para la contratación. Dispone que eso imposibilita determinar si se pueden instalar clústeres, SBCs dedicados o almacenamiento redundante. Añade que aunque se exige arquitectura *activo-activo* y continuidad operativa, no señala la capacidad eléctrica disponible, circuitos redundantes, capacidad/autonomía de UPS, ni generadores. Menciona que no se sabe si el contratista debe aportar PDUs o pagar energía adicional al ICE. Señala que no hay demarcación clara de quién responde si el SLA falla por fallas eléctricas/infraestructura del Data Center institucional frente a fallas del equipo del contratista. En relación con la cláusula 1.2.17 indica que la red WAN y los SIP Trunks no son del contratista, pero este debe proveer la conectividad entre el sitio principal y el Data Center. Sin embargo, manifiesta que se omite la distancia real, tecnología requerida, punto de entrega, disponibilidad de fibra, canalizaciones y facilidades de acceso. Adiciona que no se define qué infraestructura existe ni cuál aporta cada parte en cada sitio (Sitio Principal vs. Data Center), lo que impide dimensionar clústeres, modelos de replicación, almacenamiento y consumo WAN. Argumenta que se genera dos escenarios de interpretación, el primero en el que asume que el Data Center del 9-1-1 provee rack, energía, enfriamiento y cross-connects y presenta una oferta más barata y el segundo en el que asume que debe cotizar y proveer racks, PDUs, cableado, energía extra y conectividad y presenta una oferta más cara. Es decir, que las ofertas no son comparables por partir de premisas distintas, lesionando el interés público, el uso correcto de fondos y favoreciendo potencialmente al proveedor actual (ICE) que sí conoce la infraestructura real.

Por su parte, la Administración manifiesta que se confunde el sitio de alojamiento con los componentes tecnológicos. Dispone que el numeral 1.3.14 no cambió la arquitectura ni reubicó la plataforma, sino que sirvió para aclarar que el Data Center es una infraestructura institucional de interoperabilidad/demarcación y que el contratista no debe asumir que la Administración le prestará equipos o licencias reutilizables para alojar su solución. Afirmar que exigir que el contratista aporte sus propios componentes tecnológicos es una práctica válida y no presenta contradicción técnica ni legal. Expone que exigir que el pliego fije de antemano la cantidad de racks, unidades de rack (RU), consumo eléctrico, climatización o servidores impondría una arquitectura cerrada y violaría la contratación por desempeño y funcionalidad. Menciona que las dimensiones físicas dependen totalmente del diseño propio de cada fabricante y/o oferente. Señala que las necesidades reales de espacio y energía solo pueden dimensionarse y disponerse en la etapa contractual con el adjudicatario, una vez conocida la arquitectura ganadora. Adiciona que no se pueden certificar en el pliego condiciones operativas que no consten explícitamente en el expediente. Dispone que desde un inicio se determinaron los enlaces entregados en los equipos WAN del 9-1-1. Manifiesta que la interfaz física detallada se afina en la implementación. La tecnología, medio de transmisión u operador del enlace forman parte del diseño que debe proponer libremente el oferente para cumplir el rendimiento. Argumenta que la responsabilidad por fallas en el servicio no depende del lugar físico donde ocurran, sino de la causa objetiva y comprobable. Adiciona que el numeral 2.10.8 exige al contratista de penalizaciones por indisponibilidad si la falla se debe a: fuerza mayor/caso fortuito, fallas exclusivas de la Administración, fallas en servicios externos no administrados por él, mantenimientos programados o intervenciones solicitadas por la institución. Considera que no se presentó evidencia de marcas dirigidas, cláusulas excluyentes ni ventajas indebidas. El pliego fija el mismo marco de desempeño, técnico y económico para cualquier participante.

Como punto de partida, es importante indicar que las cláusulas 1.2.17 y 1.2.19 corresponden al apartado “**1. Disposiciones generales** [...] **1.2. Alcance y límites del proyecto**” del pliego de condiciones y la 1.3.14 corresponde al apartado “**1.3. Infraestructura institucional existente**”, es decir, que se trata de condicionar generales del pliego de condiciones y de una Partida en particular.

Ahora, sobre las dos primeras cláusulas mencionadas -1.2.17 y 1.2.19-, si bien el recurrente indica que “*Han sido* (sic) *modificados, posteriormente al primer recurso de objeción, los puntos: / 1.2.17, 1-21.19 [...]*”, lo cierto es que ninguna de las cláusulas referidas fue objeto de modificación desde la primera versión del pliego de condiciones. Aunado a lo anterior, tampoco fue objetada dicha regulación en la ronda primera de objeción. Por lo que, se estima que el argumento resulta precluido. En este sentido, el numeral 90 de la Ley General de Contratación Pública regula lo siguiente: “*La preclusión procesal opera en todos los tipos de recursos que regula la presente ley e implica la extinción de la facultad para impugnar el contenido del pliego de condiciones o el acto final del procedimiento según corresponda, cuando ya se ha ejercido con anterioridad el respectivo recurso o se contó con la posibilidad de hacerlo. / Cuando se objete un pliego de condiciones que ya había sido sometido al recurso de objeción, es susceptible de ser impugnado únicamente el contenido del pliego objeto de modificación, no así el contenido de cláusulas consolidadas que no fueron modificadas con anterioridad.*” Por su parte, el artículo 250 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública señala: “*La preclusión procesal opera en todos los tipos de recursos que regula la Ley General de Contratación Pública e implica la extinción de la facultad para impugnar el contenido del pliego de condiciones o el acto final del procedimiento, según corresponda, cuando ya se tuvo la oportunidad de ejercer el derecho de recurrir los temas impugnados y no se ejerció en el momento que correspondía. [...] Si algún elemento de un recurso no fue resuelto definitivamente por el fondo, por requerir que la Administración realice previamente alguna actuación, las posibles impugnaciones únicamente deberán referirse contra las actuaciones realizadas con posterioridad por la Administración, en los siguientes supuestos: / a) Cuando se objete un pliego de condiciones que ya había sido sometido al recurso de objeción, es susceptible de ser impugnado únicamente el contenido del pliego objeto de modificación, no así el contenido de cláusulas consolidadas que no fueron modificadas con anterioridad.*” Así las cosas, debe entenderse que la posibilidad de recurrir queda limitada a las modificaciones efectuadas al pliego y no sobre las cláusulas consolidadas de la versión inicial de éste. Por lo tanto, cualquier alegato que verse sobre una cláusula o contenido del pliego no sujeta a variación, se encuentra precluido, ya que el momento procesal oportuno para impugnar era una vez conocido el contenido del pliego original y haber ejercido la acción recursiva en tiempo. De conformidad con lo anterior, se tiene que los argumentos planteados en contra de las cláusulas 1.2.17 y 1.2.19 se encuentran precluidos, toda vez que, como ya se advirtió, dichas cláusulas no fueron modificadas por la Administración.

Cabe agregar que si bien el recurrente afirma que existe una contradicción entre el contenido de estas cláusulas y el No. CI-911-OP-OF-2026-6036 del 01 de julio de 2026, en cual se emite como respuesta a la audiencia especial de la primera ronda de apelaciones, lo cierto es que el contenido de las cláusulas se mantiene incólume. Además, es importante mencionar que se trata de un imperativo de carácter legal y reglamentario que no es posible desconocer.

En consecuencia, se impone **rechazar de plano** este aspecto del recurso de objeción interpuesto.

Al respecto de la cláusula 1.3.14 del pliego de condiciones, se trata de una cláusula que no estaba en la versión original del pliego de condiciones y se adiciona -en esta nueva versión- para indicar que el contratista debe aportar sus propios recursos tecnológicos. Sobre el contenido de la misma, el recurrente cuestiona en qué consiste el Data Center que, según el oficio No. CI-911-OP-OF-2026-6036, proveerá la Administración y afirma que el pliego no contempla elementos de factibilidad física, de capacidad técnica, físico - energéticos, de dimensionamiento y de acondicionamiento necesarios para poder hacer una propuesta técnica y económica. Sin embargo, al atender la audiencia especial, la Administración ha dispuesto: *“El Data Center es el entorno institucional definido para alojar parte de la plataforma; los servidores, licencias, almacenamiento, virtualización, seguridad y demás componentes de la plataforma son parte de la solución que debe suministrar el contratista. [...] La recurrente confunde el sitio de alojamiento con los activos tecnológicos que integran la solución. Son elementos contractuales distintos. [...] Además, el pliego no prescribe una cantidad uniforme de servidores, almacenamiento o nodos porque esas cantidades dependen de la tecnología y arquitectura de cada fabricante. Corresponde al oferente diseñar su solución y declarar sus requerimientos: / • El numeral 4.3.3 exige documentar el despliegue lógico. / • El numeral 4.3.4 exige documentar el despliegue físico. / • El numeral 4.3.16 exige declarar los supuestos de ancho de banda y concurrencia. / • El numeral 4.3.24 exige indicar CPU, memoria, almacenamiento y red por componente. / No resulta procedente que la Administración defina anticipadamente una cantidad única de servidores, RU o consumo para todas las propuestas, porque ello podría imponer el diseño de una tecnología determinada y limitar injustificadamente arquitecturas equivalentes. / Como consecuencia directa de este esquema, la cantidad exacta de racks, unidades de rack, capacidad eléctrica y demás recursos físicos que la Administración deba disponer en el Data Center y en el sitio principal solo puede determinarse una vez conocida la oferta adjudicada, y no de previo a la apertura de ofertas. Exigir que el pliego fije esos valores con antelación obligaría a la Administración a anticipar, sin conocer aún las propuestas, la arquitectura tecnológica que cada oferente decida implementar, lo cual contradice la naturaleza de una contratación definida en términos de desempeño y funcionalidad, y no de especificaciones técnicas cerradas. Es precisamente el oferente adjudicado quien, al declarar su cantidad de servidores, consumo eléctrico y requerimientos de espacio conforme a los numerales 4.3.3, 4.3.4, 4.3.16 y 4.3.24 del pliego, brinda a la Administración la información necesaria para dimensionar y disponer, en esa etapa contractual, la capacidad de racks y la carga eléctrica correspondientes.”*

Así las cosas, en el caso concreto no se ha demostrado que los faltantes de información que se mencionan en el recurso sea necesario conocerlos de antemano para formular una propuesta técnica y económica válida, de forma tal que se tenga por cierta una limitación a la participación del potencial oferente. Más bien, considerando la respuesta de la Administración y lo dispuesto en el pliego de condiciones, se trata de información que cada proveedor debe proponer y fundamentar en su diseño técnico.

Ahora, sobre el tema de las responsabilidades, no puede desconocerse que la cláusula 2.10.8 del pliego de condiciones, regula lo siguiente: *“2.10.8. Exclusiones del cálculo de disponibilidad. No se contabilizarán como indisponibilidad atribuible al contratista los eventos derivados directa y comprobablemente de: / a) Caso fortuito o fuerza mayor. / b) Fallas atribuibles exclusivamente a la Administración. / c) Fallas de servicios externos no administrados por el contratista, siempre que no formen parte del servicio contratado. / d) Ventanas de mantenimiento previamente autorizadas por la Administración. / e) Intervenciones solicitadas expresamente por la Administración que impliquen afectación controlada del servicio. / f) Toda exclusión deberá estar debidamente documentada. No se aceptarán exclusiones genéricas sin evidencia técnica verificable.”*

En consecuencia, se **rechaza de plano** el recurso de objeción interpuesto.

5. Aprobaciones

Encargado	ROSAURA MARIA GARRO VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	06/08/2026 09:44	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)	06/08/2026 10:42	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	11/08/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01380-2026	Fecha notificación	06/08/2026 10:42