Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	María Laura Medina Obando		
Fecha/hora gestión	15/10/2026 10:27	**Fecha/hora resolución**	15/10/2026 11:03
* **Procesos asociados**	Recursos	**Número documento**	8072026000001947
* **Tipo de resolución**	Fondo		
Número de procedimiento	2026XE-000042-0001700001	**Nombre Institución**	PROMOTORA DEL COMERCIO EXTERIOR DE COSTA RICA
Descripción del procedimiento	Adquisición de licenciamiento SaaS, configuración, personalización, integración, capacitación e implementación de un Sistema de Gestión Documental		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002026000002190	23/09/2026 19:42	HERBERT FRANCISCO RODRIGUEZ CHAVES	ALVIONE SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	Por el fondo

Emitir el por tanto de la resolución	☐

3. *Resultando

I.- Que mediante auto No. 8052026000001457 de las quince horas con siete minutos del veintiocho de septiembre de dos mil veintiséis, 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 8002026000002190 - ALVIONE SOCIEDAD ANONIMA

1. Sobre la supuesta acumulación de dos proyectos en un mismo objeto contractual. Criterio de la División: El Capítulo I, apartado 1, del pliego de condiciones establece que el objeto contractual comprende ocho líneas, entre ellas la línea 5, denominada “Horas de perfil para Integraciones de la herramienta”, y la línea 6, correspondiente a “Horas para mejoras y personalizaciones”. Por su parte, el apartado 4 del mismo capítulo incorpora una proyección de consumo para los cuatro años de vigencia contractual, estimando 4.500 horas para integraciones y 5.500 horas para mejoras y personalizaciones.
En el Capítulo II, apartado 2.3, se establece que el Especialista Técnico será responsable de la implementación de la herramienta conforme a los requerimientos funcionales y técnicos definidos y las tecnologías propuestas por PROCOMER. Específicamente, el apartado 2.3.2 exige: “Contar con al menos 4 años de experiencia en el manejo de las tecnologías establecidas en la arquitectura del proyecto”.
Por su parte, el Capítulo IV, apartado 1.4, contempla la integración de la solución con los sistemas institucionales existentes, incluyendo plataformas propietarias, mediante interfaces y mecanismos de interoperabilidad. El apartado 1.5 regula las mejoras y personalizaciones de la herramienta, mientras que el apartado 2 establece que la implementación debe desarrollarse bajo un enfoque *fit-to-standard*, priorizando las funcionalidades estándar y procurando minimizar los desarrollos a la medida.
Asimismo, este último apartado contempla la utilización de metodologías ágiles, prácticas DevOps, repositorios institucionales de Azure DevOps, entrega de código fuente y garantías sobre las labores de programación. También establece que cada desarrollador asignado al proyecto deberá contar con una licencia Visual Studio Subscription nivel Enterprise, vigente y a nombre del proveedor durante la ejecución contractual.
Adicionalmente, se dispone que el contratista será responsable de la implementación integral de la solución, incluyendo las integraciones, y deberá garantizar su correcto funcionamiento en conjunto con los sistemas internos y externos de PROCOMER.
En cuanto a las condiciones de ejecución, el pliego establece que la contratación se desarrollará según demanda, sin garantizar un volumen mínimo de consumo. Además, regula la sustitución del personal asignado al proyecto y contempla la atención de los requerimientos mediante paquetes de trabajo, los cuales deberán incluir, entre otros aspectos, el análisis, diseño, entregables y plazos de ejecución. El procedimiento establece un plazo máximo de ocho días hábiles para aprobar las estimaciones de horas correspondientes, sin señalar expresamente un plazo mínimo de anticipación para comunicar al contratista la necesidad de atender nuevos paquetes de trabajo.
Finalmente, el Capítulo IV, apartado 1.2.1, contempla la elaboración de documentos de planificación, tales como el Project Charter, Business Case, Plan de Proyecto, cronograma y Plan de gestión de riesgos.
La recurrente sostiene que el pliego reúne dos proyectos de naturaleza distinta: uno correspondiente a la adquisición e implementación de un sistema de gestión documental bajo la modalidad SaaS, cuyas condiciones considera suficientemente definidas, y otro relacionado con el desarrollo de integraciones, componentes y módulos dentro de la infraestructura y los sistemas institucionales de PROCOMER.
Señala que el segundo proyecto carece de información sobre los sistemas que deberán integrarse, los componentes por desarrollar, la arquitectura tecnológica, los requerimientos técnicos y el personal necesario para su ejecución. Considera que ello le impide determinar adecuadamente los recursos, costos y riesgos asociados a dichas actividades y, consecuentemente, formular un precio cierto y definitivo. Añade que esta situación resulta especialmente relevante porque las líneas 5 y 6 representan aproximadamente el 57% de la proyección económica de la contratación.
En particular, cuestiona que el pliego exija al especialista técnico experiencia en tecnologías correspondientes a una arquitectura del proyecto que no se encuentra identificada, sin que los potenciales oferentes puedan conocer cuáles conocimientos deben acreditar para cumplir un requisito obligatorio de admisibilidad.
Asimismo, señala que se exige contar con desarrolladores provistos de licencias Visual Studio Enterprise, sin definir su cantidad, perfil y funciones específicas. Agrega que se atribuye al contratista responsabilidad por el funcionamiento conjunto de la solución con sistemas institucionales que no han sido identificados y sobre los cuales no necesariamente tendrá control.
Por otra parte, considera contradictorio que se pretenda implementar una herramienta bajo un enfoque *fit-to-standard*, procurando minimizar los desarrollos a la medida, mientras se proyectan 10.000 horas para integraciones y personalizaciones. Relaciona esta circunstancia con la exigencia de metodologías DevOps, prácticas ágiles, repositorios de código, entrega de código fuente y garantías sobre labores de programación, condiciones que, a su criterio, evidencian la existencia de un proyecto adicional de desarrollo de software.
También cuestiona que el pliego contemple una proyección de consumo sin aportar información histórica sobre la utilización de las prestaciones requeridas. Considera que la ausencia de dicha información, junto con la falta de un cronograma para la ejecución de los paquetes de trabajo, impide dimensionar los recursos que deberán destinarse a la contratación.
En ese sentido, manifiesta que las condiciones relativas a la asignación, sustitución y disponibilidad del personal generan obligaciones económicas difíciles de calcular, particularmente porque la Administración no garantiza un consumo mínimo de horas ni establece cuándo serán requeridos los profesionales. Añade que tampoco se contempla una remuneración específica por mantener personal disponible durante los períodos en que no se soliciten servicios.
Finalmente, sostiene que las anteriores indefiniciones impiden elaborar adecuadamente los documentos de planificación exigidos, especialmente respecto de las actividades de desarrollo e integración que considera ajenas a la implementación de la solución SaaS.
Con fundamento en lo anterior, solicita principalmente que se separen las actividades de desarrollo de integraciones, componentes y módulos en la infraestructura institucional de PROCOMER y que sean contratadas mediante un procedimiento independiente. Como consecuencia, pretende que las líneas 5 y 6 se limiten a las integraciones, configuraciones y personalizaciones propias de la herramienta ofertada y que se eliminen o trasladen las exigencias relacionadas con los desarrollos institucionales.
Asimismo, solicita que el requisito de experiencia del Especialista Técnico se formule en función de la arquitectura de la solución ofertada y que se elimine del pliego la obligación de garantizar el funcionamiento de sistemas internos y externos no identificados.
Subsidiariamente, solicita incorporar el inventario de sistemas por integrar, sus tecnologías, los componentes por desarrollar, la arquitectura de destino, los requisitos del personal desarrollador, topes de horas por línea y por año, así como un cronograma de paquetes de trabajo con un plazo mínimo de preaviso para la activación del personal. También requiere que se precise si los profesionales deben permanecer disponibles durante la vigencia contractual y, en caso afirmativo, cómo se remunerará esa disponibilidad.
La Administración rechaza que el pliego contemple dos proyectos independientes y explica que el objeto contractual consiste en la adquisición e implementación de una solución SaaS de gestión documental, junto con las actividades complementarias necesarias para su adecuado funcionamiento.
Señala que las líneas 5 y 6 comprenden las integraciones, mejoras y personalizaciones que eventualmente requiera la solución ofertada, sin incluir modificaciones o desarrollos sobre los sistemas internos institucionales. En cuanto a las integraciones, explica que el contratista deberá disponer de los mecanismos técnicos establecidos en el pliego, particularmente mediante interfaces y recursos que permitan la interoperabilidad con otros sistemas.
Respecto de las metodologías DevOps y ágiles, indica que su utilización responde a los mecanismos institucionales de gestión de proyectos tecnológicos y que pueden aplicarse a la implementación de soluciones SaaS, aun cuando no se trate de desarrollos a la medida. Asimismo, señala que la utilización de Azure DevOps, la entrega de código fuente y las garantías sobre labores de programación se circunscriben a los desarrollos específicos necesarios para implementar la solución contratada.
En relación con el especialista técnico, explica que deberá contar con la capacidad para atender los requerimientos necesarios para la implementación de la herramienta y demostrar experiencia acorde con la arquitectura propia de la solución ofertada. Sobre el licenciamiento Visual Studio Enterprise, aclara que será necesario cuando se requiera realizar un desarrollo específico o particular para la adecuada implementación de esa solución.
Por otra parte, precisa que el contratista deberá garantizar el funcionamiento de la herramienta y las integraciones comprendidas en el alcance contractual, sin que ello implique asumir actividades correspondientes a los sistemas internos de PROCOMER.
Finalmente, sostiene que la modalidad de contratación según demanda permite requerir servicios conforme surjan las necesidades institucionales, sin garantizar un consumo mínimo. Asimismo, señala que las condiciones relativas a la sustitución del personal buscan asegurar la continuidad del servicio y que las actividades se atenderán mediante los mecanismos de ejecución establecidos en el pliego.
Con fundamento en lo anterior, considera que la recurrente parte de una interpretación incorrecta del objeto contractual y solicita rechazar de plano el motivo por falta de fundamentación.
Para resolver el presente motivo, debe señalarse inicialmente que la controversia planteada gira en torno a la delimitación del objeto contractual y, particularmente, a la afirmación de la recurrente de que el pliego reúne dos proyectos independientes, uno correspondiente a la implementación de una solución SaaS y otro relacionado con el desarrollo de componentes dentro de la infraestructura institucional.
Al respecto, este órgano contralor observa que la recurrente no ha demostrado que las actividades de integración, configuración y personalización deban constituir necesariamente un proyecto independiente de la implementación de la solución tecnológica. En el presente caso, la Administración ha explicado que las labores previstas en las líneas 5 y 6 se encuentran relacionadas con la solución SaaS que se pretende adquirir y que no comprenden modificaciones o desarrollos sobre sus sistemas internos.
Frente a esta delimitación, la recurrente no demuestra, mediante elementos técnicos, que las prestaciones contempladas en dichas líneas deban ejecutarse necesariamente como un proyecto independiente. Tampoco acredita que la cantidad de horas proyectadas o su participación en la estimación económica del contrato constituyan circunstancias que impidan contratar conjuntamente las actividades requeridas.

En consecuencia, **se rechaza de plano** por falta de fundamentación la pretensión principal dirigida a separar el objeto contractual en dos procedimientos independientes, así como la solicitud de limitar las líneas 5 y 6 exclusivamente en función de esa separación.
En cuanto a la falta de identificación de los sistemas institucionales que deberán integrarse, se observa que la recurrente cuestiona la ausencia de información sobre las características técnicas de dichos sistemas, al considerar que ello le impide determinar el alcance de las actividades de integración y los recursos necesarios para su ejecución.
Al respecto, el apartado 1.4 del Capítulo IV establece que la solución ofertada deberá contar con capacidades de interoperabilidad e integración con los sistemas institucionales existentes, mediante interfaces y mecanismos estándar. Por su parte, la Administración explica que las actividades contempladas en la línea 5 se circunscriben a la solución ofertada y a los mecanismos que permitan su integración, sin comprender modificaciones o desarrollos sobre los sistemas internos de PROCOMER.
En ese sentido, si bien la recurrente no demuestra que resulte necesario incorporar la totalidad de la información técnica solicitada sobre los sistemas institucionales, se considera pertinente que la Administración precise en el pliego el alcance de las actividades de integración que corresponderán al contratista, de conformidad con la delimitación efectuada en su respuesta.
Lo anterior resulta relevante para que los potenciales oferentes conozcan las obligaciones comprendidas en dicha línea y puedan identificar las actividades que deberán contemplar en sus ofertas, sin que ello implique necesariamente asumir desarrollos o modificaciones sobre los sistemas internos institucionales.
Por consiguiente, se declara **parcialmente con lugar** este extremo, debiendo la Administración ajustar el apartado 1.4 del Capítulo IV para precisar que las actividades de integración contempladas en la línea 5 se encuentran circunscritas a la solución ofertada, sin comprender modificaciones o desarrollos sobre los sistemas internos de PROCOMER, conforme a lo manifestado al atender el recurso. Se rechaza la pretensión de incorporar un inventario completo de los sistemas institucionales y sus especificaciones técnicas, al no haberse demostrado su necesidad en los términos solicitados.
Ahora bien, en relación con la experiencia exigida al especialista técnico, se observa que el apartado 2.3.2 del Capítulo II requiere acreditar al menos cuatro años de experiencia en las tecnologías establecidas en la arquitectura del proyecto, mientras que la Administración aclara que dicha experiencia debe corresponder a la arquitectura propia de la solución ofertada.
Esta precisión resulta relevante, dado que se trata de un requisito obligatorio cuya inobservancia puede ocasionar la descalificación de la oferta. Por ello, resulta necesario que los potenciales oferentes conozcan de manera clara y objetiva las condiciones que deberán acreditar para demostrar su cumplimiento.
En este caso, la explicación brindada por la Administración permite delimitar el alcance del requisito, pero dicha delimitación no se encuentra reflejada con igual claridad en la redacción original del pliego. En consecuencia, **se declara parcialmente con lugar este extremo**, debiendo la Administración modificar el apartado 2.3.2 para precisar que la experiencia exigida debe corresponder a la arquitectura y las tecnologías propias de la solución ofertada, conforme a lo indicado en su respuesta. Lo anterior no implica eliminar el requisito de experiencia ni modificar los años exigidos.
En cuanto a la exigencia de licencias Visual Studio Enterprise, la recurrente cuestiona que el pliego establezca dicha obligación respecto de los desarrolladores asignados al proyecto, sin definir expresamente su perfil profesional, cantidad y requisitos, lo cual, a su criterio, genera incertidumbre para determinar los costos asociados al personal y al licenciamiento durante la ejecución contractual.
Al respecto, se observa que el pliego exige que cada desarrollador que el proveedor asigne al proyecto cuente con una licencia vigente durante la ejecución contractual, sin que de dicha disposición se desprenda la obligación de disponer de una cantidad fija de desarrolladores. Por su parte, la Administración explica que el licenciamiento será requerido cuando resulte necesario realizar desarrollos específicos para la adecuada implementación de la solución ofertada, los cuales podrán atenderse mediante las líneas de horas correspondientes.
En ese sentido, la recurrente no demuestra por qué resulta indispensable que la Administración establezca anticipadamente una cantidad determinada de desarrolladores o incorpore un perfil profesional adicional, considerando que las actividades de integración y personalización se ejecutarán conforme a las necesidades que se presenten durante la contratación. Tampoco acredita que la exigencia de licenciamiento resulte incompatible con el objeto contractual o que necesariamente corresponda a desarrollos sobre los sistemas institucionales de PROCOMER.
Por consiguiente, se **rechaza de plano** este extremo por falta de fundamentación, al no haberse demostrado la necesidad de eliminar el requisito de licenciamiento, trasladarlo a un procedimiento independiente o incorporar las condiciones adicionales solicitadas.
Por otra parte, respecto de la responsabilidad sobre los sistemas institucionales, se observa que el pliego exige garantizar el funcionamiento de la solución en conjunto con los sistemas internos y externos de PROCOMER, mientras que la Administración aclara que dicha obligación no comprende actividades correspondientes a sus sistemas internos, sino aquellas relacionadas con la solución contratada y sus integraciones.
Sobre el particular, este órgano contralor considera pertinente que la delimitación efectuada por la Administración se incorpore expresamente al pliego, a fin de evitar interpretaciones que extiendan las obligaciones del contratista a actividades que no forman parte del objeto contractual. Lo anterior no supone relevar al adjudicatario de la responsabilidad que le corresponda por las integraciones, desarrollos o funcionalidades comprendidas en las prestaciones contratadas. En consecuencia, **se declara parcialmente con lugar este extremo**, debiendo la Administración precisar el alcance de la responsabilidad contractual conforme a lo manifestado en su respuesta.
En relación con la supuesta contradicción entre el enfoque *fit-to-standard* y la proyección de 10.000 horas para integraciones, mejoras y personalizaciones, se observa que la Administración explicó que las actividades contempladas en las líneas 5 y 6 se encuentran relacionadas con la solución ofertada y que su ejecución responderá a las necesidades que se presenten durante la vigencia contractual, bajo la modalidad según demanda. Asimismo, precisó que dichas actividades no comprenden modificaciones o desarrollos sobre los sistemas internos de PROCOMER.
Frente a lo anterior, la recurrente sostiene que el volumen de horas proyectado resulta contradictorio con la intención de minimizar los desarrollos a la medida y evidencia la existencia de un proyecto independiente de desarrollo de software. Sin embargo, no aporta elementos técnicos que permitan acreditar que las cantidades estimadas resulten incompatibles con las actividades de integración y personalización previstas por la Administración, ni demuestra que estas correspondan necesariamente a prestaciones distintas del objeto contractual.
En ese sentido, la recurrente fundamenta su cuestionamiento en la cantidad de horas proyectadas y en las disposiciones metodológicas del pliego, sin desarrollar una demostración que permita establecer por qué tales condiciones hacen necesaria la separación de los proyectos o la modificación de las líneas cuestionadas. Por consiguiente, **se rechaza de plano este extremo por falta de fundamentación**.
En similar sentido, respecto de la utilización de metodologías DevOps, prácticas ágiles, repositorios de código, entrega de código fuente y garantías sobre programación, se considera que tales mecanismos no determinan, por sí mismos, la existencia de un proyecto independiente de desarrollo de software. La Administración ha explicado que estas herramientas forman parte de sus mecanismos institucionales de gestión tecnológica y que su utilización se relaciona con las actividades requeridas para implementar la solución ofertada.
Frente a dicha explicación, la recurrente no aporta elementos suficientes para demostrar que estas exigencias resulten incompatibles con el objeto contractual o que correspondan necesariamente a trabajos sobre los sistemas internos institucionales. En consecuencia, **se rechaza de plano este extremo por falta de fundamentación**.
En cuanto a las condiciones relacionadas con la disponibilidad del personal y la atención de los paquetes de trabajo, la recurrente cuestiona la incertidumbre que, a su criterio, genera la falta de precisión sobre el momento en que serán requeridos los profesionales, y solicita establecer un plazo mínimo de preaviso para su activación, así como definir las condiciones relativas a su disponibilidad y eventual remuneración.
En el presente caso, la Administración explica que las prestaciones se ejecutarán bajo modalidad según demanda y el pliego establece un procedimiento para la atención de paquetes de trabajo, mediante el cual se definirán los requerimientos, las estimaciones de horas y los plazos correspondientes.
En ese contexto, si bien la recurrente manifiesta que las condiciones cuestionadas generan incertidumbre para organizar los recursos profesionales, no demuestra por qué el mecanismo de ejecución establecido resulta insuficiente. Asimismo, no fundamenta que las disposiciones del pliego impongan una obligación de disponibilidad exclusiva y permanente del personal que haga indispensable establecer una remuneración adicional.
Por consiguiente, **se rechaza de plano este extremo por falta de fundamentación**, al no haberse demostrado la necesidad de incorporar las modificaciones solicitadas, sin perjuicio de lo resuelto respecto de la información de consumo y las estimaciones incorporadas en el pliego de condiciones.
En lo relativo a la ausencia de información histórica de consumo, se observa que el Capítulo I, apartado 4, del pliego incorpora una proyección para los cuatro años de vigencia contractual, pero no precisa si la Administración dispone de información histórica relacionada con las prestaciones requeridas.
Sobre este particular, el artículo 195 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, referido a la contratación de suministros bajo la modalidad de entrega según demanda, contempla la utilización del histórico de consumo de los últimos tres años y, cuando no se disponga de dicha información, la incorporación de una estimación de consumo para el plazo contractual.
Si bien dicha disposición regula específicamente la adquisición de suministros, resulta pertinente considerar que, tratándose de contrataciones de servicios bajo la modalidad según demanda, la información que se proporciona a los potenciales oferentes también reviste importancia para

dimensionar las prestaciones y formular los precios correspondientes.
En el presente caso, la Administración incorpora una estimación de consumo, pero no indica si cuenta con antecedentes históricos o si dicha proyección responde a la inexistencia de estos. Si bien la falta de información histórica no determina por sí misma una irregularidad, resulta pertinente que se aclare dicha circunstancia y se justifique la información utilizada para establecer la estimación correspondiente.
En consecuencia, **se declara parcialmente con lugar este extremo**, a efectos de que la Administración determine si dispone de información histórica de consumo relacionada con las prestaciones contratadas y, en caso de no contar con ella, lo indique expresamente en el pliego, justificando la utilización de las estimaciones incorporadas. Lo anterior no implica exigir la elaboración de información histórica inexistente.
Finalmente, respecto de la supuesta imposibilidad de elaborar los documentos de planificación exigidos para la implementación del proyecto, se observa que la recurrente sustenta su cuestionamiento en la existencia de un proyecto independiente de desarrollo institucional, cuya configuración no ha sido demostrada.
Además, debe distinguirse entre la planificación general de la implementación de la solución y la definición posterior de actividades específicas mediante paquetes de trabajo. La circunstancia de que determinados requerimientos se concreten durante la ejecución contractual no acredita que resulte imposible elaborar los documentos de planificación previstos para la implementación de la herramienta.
Por consiguiente, **se rechaza de plano este extremo por falta de fundamentación**, al no demostrarse que las obligaciones de planificación resulten incompatibles con la modalidad de ejecución prevista o que sea necesario incorporar las modificaciones pretendidas.
En virtud de lo expuesto, se declara **parcialmente con lugar** el primer motivo del recurso de objeción, únicamente en cuanto a la necesidad de precisar el alcance de las actividades de integración contempladas en la línea 5, ajustar el requisito de experiencia del especialista técnico, delimitar las responsabilidades del contratista respecto de los sistemas institucionales y aclarar la existencia o inexistencia de información histórica de consumo, en los términos anteriormente indicados. Se rechazan las restantes pretensiones conforme a los fundamentos desarrollados.
2. Sobre la exigencia de experiencia en SQL Server para el especialista técnico. Criterio de la División: El Capítulo II, apartado 2.3.4, del pliego de condiciones establece como requisito para el Especialista Técnico: “Experiencia trabajando con bases de datos SQL Server en entornos SaaS”.
La recurrente cuestiona que se exija experiencia en una tecnología específica de bases de datos, al considerar que dicha condición no guarda relación necesaria con el objeto contractual, consistente en la adquisición e implementación de un sistema de gestión documental bajo la modalidad SaaS.
Señala que, conforme al propio pliego, la administración de la infraestructura de la solución corresponde al proveedor y que los requerimientos técnicos se encuentran formulados en términos funcionales y de desempeño, sin exigir un motor de base de datos determinado. Asimismo, indica que las integraciones con los sistemas institucionales se realizarán mediante interfaces y estándares de interoperabilidad, por lo que considera injustificada la exigencia de experiencia en SQL Server.
Agrega que dicha condición constituye un requisito obligatorio de admisibilidad que podría limitar la participación de oferentes cuyas soluciones utilizan otras tecnologías. En ese sentido, estima que la exigencia contraviene el principio de libre concurrencia y los criterios de neutralidad tecnológica.
Por lo anterior, solicita eliminar el requisito 2.3.4 del presente procedimiento y, de mantenerse alguna exigencia relacionada con bases de datos, trasladarla al procedimiento independiente de desarrollo solicitado en el primer motivo. Subsidiariamente, pretende que el requisito se redacte como “experiencia en la administración de bases de datos relacionales en entornos SaaS, correspondientes a la solución ofertada”.
La Administración manifiesta que modificará el apartado 2.3.4 para que se lea de la siguiente manera: “2.3.4 Experiencia trabajando con bases de datos relacionales en entornos SaaS”.
Explica que, con esta modificación, se permitirá acreditar experiencia con cualquier base de datos, siempre que sea relacional. No obstante, considera que la recurrente no fundamenta adecuadamente la supuesta vulneración del principio de neutralidad tecnológica, pues señala que el objeto contractual requiere condiciones técnicas que permitan la compatibilidad con la tecnología institucional.
En relación con este extremo, se observa que la recurrente cuestiona la exigencia de experiencia específica en SQL Server, al considerar que dicha condición limita injustificadamente la participación de potenciales oferentes que utilizan otras tecnologías en sus soluciones SaaS.
Al atender la audiencia especial, la Administración manifiesta que modificará el apartado 2.3.4 para sustituir la referencia a SQL Server por una exigencia general de experiencia en bases de datos relacionales en entornos SaaS. De esta manera, acepta modificar la condición cuestionada, eliminando la referencia a una tecnología específica.
No obstante, se observa que la modificación propuesta no corresponde íntegramente a la pretensión subsidiaria de la recurrente, quien solicita que la experiencia se refiera expresamente a la administración de bases de datos relacionales correspondientes a la solución ofertada. Al respecto, la recurrente no desarrolla una fundamentación suficiente que permita establecer por qué resulta indispensable incorporar esa delimitación adicional, ni demuestra que la redacción propuesta por la Administración resulte incompatible con el objeto contractual o impida la participación de proveedores de soluciones SaaS.
En consecuencia, considerando la modificación aceptada por la Administración, **se declara parcialmente con lugar este extremo**, debiendo modificarse el apartado 2.3.4 del Capítulo II para sustituir la exigencia de experiencia en SQL Server por experiencia trabajando con bases de datos relacionales en entornos SaaS, conforme a lo manifestado en la respuesta a la audiencia especial.
3. Sobre la contradicción en el período de experiencia requerido al oferente. Criterio de la División: El Capítulo II, apartado 1.5, del pliego de condiciones establece que la experiencia mínima requerida de la empresa se comprobará mediante cartas emitidas por las instituciones donde se hayan ejecutado los proyectos, las cuales deberán detallar los proyectos en los que ha participado el oferente durante los últimos diez años. No obstante, el apartado 1.5.5 señala que dichas cartas deberán indicar la fecha de inicio y finalización de los proyectos para corroborar que se realizaron durante los últimos cinco años.
La recurrente señala que existe una contradicción entre los apartados 1.5 y 1.5.5, debido a que el primero contempla un período de diez años para acreditar la experiencia del oferente, mientras que el segundo hace referencia a cinco años. Considera que esta inconsistencia genera incertidumbre respecto de la experiencia que será admitida para verificar el cumplimiento del requisito y afecta la claridad de las condiciones de participación.
Asimismo, señala que el apartado 1.3 del pliego exige diez años de experiencia en la implementación de la herramienta, por lo que solicita que se unifique el período de experiencia en diez años, a fin de mantener la coherencia entre las disposiciones del pliego.
La Administración manifiesta que modificará los apartados 1.5 y 1.5.5 del Capítulo II, de manera que ambos establezcan un período de diez años para la acreditación de la experiencia del oferente. En ese sentido, indica que el apartado 1.5.5 señalará que las fechas de inicio y finalización de los proyectos permitirán corroborar que estos se realizaron durante los últimos diez años.
En relación con este extremo, se observa que la recurrente cuestiona la diferencia existente entre los períodos de experiencia establecidos en los apartados 1.5 y 1.5.5 del pliego de condiciones y solicita que ambos se unifiquen en diez años.
Al atender la audiencia especial, la Administración acepta realizar la modificación solicitada, indicando expresamente que ajustará ambos apartados para establecer un período de diez años.
En virtud de lo anterior, y considerando que la Administración acepta la modificación en los términos pretendidos por la recurrente, **se declara con lugar este extremo**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley General de Contratación Pública y el artículo 256 de su Reglamento. En consecuencia, la Administración deberá efectuar la modificación anunciada en los apartados 1.5 y 1.5.5 del Capítulo II, de manera que ambos establezcan de forma consistente un período de diez años para acreditar la experiencia del oferente, conforme a lo manifestado en su respuesta a la audiencia especial y bajo su responsabilidad.
4. Sobre las inconsistencias en la metodología de evaluación. Criterio de la División: El Capítulo III, apartado 8, establece la metodología de evaluación de las ofertas. En particular, el apartado 8.1 dispone que el precio tendrá una ponderación del 40% y que se calificará mediante la fórmula establecida en SICOP, por cada partida ofertada.
Por su parte, el apartado 8.2, denominado “Implementaciones de la solución en los últimos 2 años”, contempla la asignación de puntaje por implementaciones adicionales a las requeridas como condición de admisibilidad.
En cuanto al apartado 8.5, denominado “Cantidad de personas adicionales por perfil”, se establece una ponderación del 10%; sin embargo, la escala de calificación contempla un porcentaje máximo del 15% para los oferentes que acrediten cinco o más especialistas certificados en la herramienta. Adicionalmente, dicho factor remite a un apartado denominado “EQUIPO TÉCNICO REQUERIDO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO Y SU PERFIL”.
Asimismo, el apartado 8.6 contempla la asignación de puntaje por certificaciones adicionales en buenas prácticas de archivística, haciendo referencia al perfil denominado “Profesional para el levantamiento de los procesos”.
Finalmente, el apartado 11.1 establece que la contratación se adjudicará al oferente que resulte mejor calificado conforme al sistema de evaluación.

La recurrente cuestiona distintas inconsistencias en la metodología de evaluación, las cuales, a su criterio, afectan la claridad de las condiciones bajo las que serán valoradas las ofertas.
En primer lugar, señala que el apartado 8.5 presenta una contradicción entre la ponderación máxima del factor, establecida en un 10%, y la escala de calificación, que contempla hasta un 15%. Además, cuestiona que dicho apartado remita a una denominación que no corresponde a ninguno de los apartados del pliego.
En segundo lugar, indica que el apartado 8.6 hace referencia al perfil denominado “Profesional para el levantamiento de los procesos”, mientras que el Capítulo II contempla un perfil denominado “Especialista para procesos”, por lo que solicita corregir dicha denominación.
Por otra parte, cuestiona que el apartado 8.2 establezca en su título un período de dos años para valorar las implementaciones adicionales de la solución, sin que dicho período se encuentre expresamente reiterado en la escala de calificación. En ese sentido, solicita que se precise la ventana temporal aplicable.
Finalmente, respecto del factor precio, señala que el apartado 8.1 establece la aplicación de la fórmula de SICOP por cada partida ofertada, pero no explica cómo se combinarán los precios correspondientes a las distintas líneas para obtener una calificación económica global. Considera que esta situación genera incertidumbre, particularmente porque las líneas presentan cantidades y proyecciones económicas diferentes.
Por ello, solicita que se establezca una fórmula de agregación del precio entre las líneas, ponderada según la proyección de consumo contemplada en el Capítulo I, apartado 4.
En consecuencia, pretende que se corrijan el peso, la escala y la referencia del factor 8.5; se ajuste la denominación del perfil en el factor 8.6; se precise la ventana temporal del factor 8.2; y se establezca la metodología de ponderación del precio conforme a la proyección de consumo.
La Administración manifiesta que modificará el apartado 8.1, manteniendo el peso del precio en un 40% e incorporando una tabla de ponderación de las distintas líneas. En dicha tabla establece un peso del 25% para las líneas 1 y 2, correspondientes al licenciamiento; 10% para la línea 3; 10% para la línea 4; 13% para la línea 5; 12% para la línea 6; 10% para la línea 7 y 20% para la línea 8, para un total del 100% del componente económico.
Asimismo, indica que modificará el apartado 8.5, manteniendo su ponderación máxima en un 10% y ajustando la escala para asignar un 5% a quienes acrediten entre dos y cuatro especialistas certificados y un 10% a quienes acrediten cinco o más especialistas.
En relación con el apartado 8.6, acepta modificar la referencia al profesional requerido, indicando que las certificaciones adicionales corresponderán al Especialista para procesos contemplado en el apartado 2.2 del Capítulo II.
Finalmente, señala que los restantes elementos de la metodología de evaluación se mantendrán invariables, incluido el apartado 8.2, por considerar que su regulación resulta adecuada y que la recurrente no fundamenta suficientemente la necesidad de modificarlo.
En relación con las inconsistencias señaladas en la metodología de evaluación, corresponde analizar las modificaciones aceptadas por la Administración y determinar su correspondencia con las pretensiones formuladas por la recurrente.
En primer término, respecto del apartado 8.5, se observa que la recurrente cuestiona la diferencia existente entre la ponderación máxima del factor y la escala de calificación, así como la referencia a un apartado cuya denominación no corresponde con la estructura del pliego.
Al atender la audiencia especial, la Administración acepta modificar la escala de calificación para establecer un porcentaje máximo del 10%, con lo cual atiende la contradicción identificada por la recurrente. No obstante, en la redacción propuesta mantiene la referencia al apartado denominado “EQUIPO TÉCNICO REQUERIDO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO Y SU PERFIL”, sin corregir su correspondencia con el apartado que regula los perfiles profesionales requeridos.
En ese sentido, si bien se acepta corregir el porcentaje máximo de evaluación, la modificación anunciada no comprende la totalidad de los aspectos cuestionados. Por consiguiente, **se declara con lugar este extremo**, debiendo la Administración ajustar la escala de calificación del apartado 8.5, conforme a lo manifestado en su respuesta, y corregir la referencia al apartado correspondiente del pliego, de manera que los potenciales oferentes puedan identificar claramente los perfiles profesionales a los que se refiere el factor de evaluación.
Por otra parte, en cuanto al apartado 8.6, se observa que la recurrente cuestiona la denominación del perfil profesional al cual se vincula la asignación de puntaje por certificaciones adicionales. Al respecto, la Administración acepta corregir dicha referencia y establecer que las certificaciones corresponderán al Especialista para procesos regulado en el apartado 2.2 del Capítulo II.
En virtud de lo anterior, y considerando que la modificación anunciada atiende la pretensión formulada, **se declara con lugar este extremo**, debiendo la Administración efectuar el ajuste correspondiente en los términos indicados en su respuesta a la audiencia especial.
En relación con el apartado 8.2, la recurrente considera que existe incertidumbre respecto del período durante el cual deben haberse realizado las implementaciones adicionales para obtener el puntaje correspondiente, debido a que la escala de calificación no reitera expresamente la referencia temporal contenida en el título del factor.
Sobre este particular, se observa que el apartado se denomina “Implementaciones de la solución en los últimos 2 años”, por lo que la condición temporal se encuentra identificada en el propio encabezado del factor de evaluación. Frente a ello, la recurrente no demuestra que la ausencia de una reiteración de dicho período en la escala genere una contradicción que impida conocer las condiciones de evaluación, ni acredita por qué resulta indispensable efectuar la modificación solicitada.
Asimismo, la Administración manifiesta que mantendrá invariable dicha disposición, al considerar que su contenido resulta adecuado para la valoración de las ofertas.
Por consiguiente, **se rechaza de plano este extremo por falta de fundamentación**, al no haberse demostrado la necesidad de modificar el apartado 8.2 en los términos pretendidos.
Finalmente, en cuanto al factor precio, se observa que la recurrente cuestiona la ausencia de una metodología que permita determinar cómo se combinarán los precios de las distintas líneas para obtener la calificación económica correspondiente.
Al atender la audiencia especial, la Administración acepta modificar el apartado 8.1 e incorporar una tabla que establece la ponderación de las líneas dentro del factor precio, manteniendo su peso general en un 40%.
En ese sentido, se observa que la Administración acepta introducir una metodología de ponderación para las distintas líneas, con lo cual atiende el cuestionamiento relacionado con la ausencia de una distribución expresa del peso económico entre estas.
No obstante, la modificación anunciada no corresponde íntegramente a lo solicitado por la recurrente, quien pretende que dicha ponderación se determine específicamente a partir de la proyección de consumo contemplada en el Capítulo I, apartado 4.
Al respecto, la recurrente no demuestra por qué resulta obligatorio adoptar exclusivamente esa metodología ni acredita que la ponderación definida por la Administración resulte contraria a las disposiciones aplicables. En consecuencia, no corresponde a este órgano contralor sustituir el criterio administrativo mediante la imposición de porcentajes derivados de la proyección de consumo, sin que exista fundamentación suficiente para ello.
Por otra parte, debe considerarse que la incorporación de una tabla de ponderación debe permitir a los potenciales oferentes conocer con claridad la forma en que serán evaluados los precios ofertados, por lo que corresponde a la Administración asegurar la consistencia entre dicha tabla, la fórmula de evaluación establecida en SICOP y la modalidad de adjudicación contemplada en el pliego.
En consecuencia, **se declara parcialmente con lugar este extremo**, de conformidad con la modificación aceptada por la Administración, debiendo incorporarse al apartado 8.1 la tabla de ponderación anunciada y establecerse de manera clara su aplicación dentro del factor precio. Se rechaza la pretensión de imponer una ponderación determinada exclusivamente a partir de la proyección de consumo, al no haberse acreditado su necesidad en los términos solicitados.
De conformidad con lo expuesto, **se declara parcialmente con lugar el cuarto motivo del recurso de objeción**, debiendo la Administración efectuar las modificaciones señaladas respecto de los apartados 8.1, 8.5 y 8.6, en los términos desarrollados anteriormente. Se mantiene lo dispuesto en el apartado 8.2, por las razones expuestas.
5. Sobre la terminación del contrato por insatisfacción sin procedimiento. Criterio de la División: El Capítulo IV, apartado 2.2, del pliego de condiciones establece que, cuando PROCOMER no se encuentre satisfecha con el servicio brindado por el contratista, debido a mal desempeño, baja calidad del servicio o del producto entregado, negligencia, falta de experiencia de las personas asignadas o incumplimiento reiterado de las condiciones del pliego, el contrato se dará por terminado mediante una notificación del Administrador del Proyecto, con al menos treinta días de anticipación.
Asimismo, el apartado 2.9 dispone: “Si el coordinador por parte de PROCOMER no considera satisfactorio el trabajo realizado, podrá suspenderlo definitivamente o solicitar el cambio del profesional contratado, siempre bajo las mismas condiciones del contrato original”.
La recurrente cuestiona que los apartados 2.2 y 2.9 permitan la terminación contractual o la suspensión definitiva de los trabajos por insatisfacción de la Administración, sin establecer expresamente un procedimiento previo que garantice el derecho de defensa del contratista.
Señala que el apartado 2.2 contempla la terminación del contrato mediante una notificación con treinta días de anticipación, mientras que el apartado 2.9 faculta al coordinador institucional para suspender definitivamente los trabajos cuando no los considere satisfactorios. A su criterio, dichas disposiciones generan incertidumbre respecto de la estabilidad de la relación contractual, particularmente al tratarse de una contratación que podría extenderse hasta por cuatro años.
En ese sentido, invoca los artículos 113 y 114 de la Ley General de Contratación Pública, en relación con el artículo 53 de esa misma ley, y solicita que se modifiquen los apartados 2.2 y 2.9 para establecer que la terminación anticipada por incumplimiento se tramite conforme al

procedimiento previsto en la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento, con garantía del debido proceso.
La Administración rechaza el cuestionamiento y señala que la recurrente realiza una interpretación descontextualizada de las disposiciones del pliego. Explica que el apartado 2.2 contempla parámetros para valorar la calidad y el cumplimiento de las prestaciones contractuales, entre ellos la usabilidad, fiabilidad, rendimiento, soporte, funcionalidad, cronograma y entrega de productos.
Asimismo, remite al apartado 19.2 del pliego, relativo a multas y cláusula penal, en el cual se establece que las penalizaciones serán ejecutadas mediante los mecanismos legales correspondientes, una vez realizado el debido proceso. Añade que dicho apartado contempla la eventual resolución contractual ante incumplimientos durante la ejecución.
En ese sentido, manifiesta expresamente que, para los supuestos de incumplimiento contractual, aplicará la normativa vigente y el procedimiento legal correspondiente, con observancia del debido proceso. Por lo anterior, considera que el planteamiento de la recurrente corresponde a una solicitud de aclaración y solicita rechazar de plano el extremo por falta de fundamentación.
En relación con este extremo, la recurrente cuestiona que los apartados 2.2 y 2.9 del pliego de condiciones permitan dar por terminado el contrato o suspender definitivamente los trabajos por insatisfacción de la Administración, sin contemplar expresamente un procedimiento previo que garantice el derecho de defensa del contratista.
Al respecto, debe señalarse que el artículo 113 de la Ley General de Contratación Pública establece que: “La Administración podrá resolver unilateralmente los contratos por motivo de incumplimiento grave imputable al contratista”. Por su parte, el artículo 114 de ese mismo cuerpo normativo regula el procedimiento de resolución contractual, disponiendo que, una vez documentado preliminarmente el incumplimiento, la Administración deberá emitir la orden de suspensión del contrato y conferir audiencia al contratista por un plazo de diez días hábiles, indicando los alcances del presunto incumplimiento, la prueba en que se sustenta, la estimación de daños y perjuicios, la liquidación económica y lo relativo a la eventual ejecución de la garantía de cumplimiento y otras multas. Asimismo, contempla la posibilidad de que el contratista ejerza su defensa, aporte prueba y formule oposición, así como las actuaciones posteriores necesarias para el dictado de la resolución y los recursos procedentes contra esta.
De lo anterior se desprende que la resolución unilateral del contrato por incumplimiento grave se encuentra sujeta a un procedimiento legalmente establecido, por lo que no constituye una facultad que pueda ejercerse mediante una simple comunicación al contratista, prescindiendo de las garantías procedimentales correspondientes.
Ahora bien, en el presente caso, se observa que el apartado 2.2 contempla la terminación del contrato cuando PROCOMER no se encuentre satisfecha con el servicio brindado, mediante una notificación con al menos treinta días de anticipación. Asimismo, el apartado 2.9 dispone que el coordinador institucional podrá suspender definitivamente los trabajos o solicitar la sustitución del profesional asignado cuando no considere satisfactorio el trabajo realizado.
Al atender la audiencia especial, la Administración explica que dichas disposiciones deben interpretarse conjuntamente con las restantes condiciones del pliego y reconoce expresamente que, ante eventuales incumplimientos contractuales, aplicará la normativa vigente y el procedimiento legal correspondiente, con observancia del debido proceso.
En ese sentido, si bien la Administración aclara que observará el procedimiento legal aplicable, lo cierto es que la redacción de las cláusulas cuestionadas no refleja expresamente dicha delimitación, particularmente en cuanto a la posibilidad de dar por terminado el contrato mediante una notificación con treinta días de anticipación. Por ello, se estima pertinente que dicha precisión se incorpore al pliego, de manera que sus disposiciones resulten consistentes con el régimen de resolución contractual y con lo manifestado por la propia Administración al atender el recurso.
En consecuencia, **se declara parcialmente con lugar este extremo**, debiendo la Administración modificar los apartados 2.2 y 2.9 del Capítulo IV para precisar que la resolución contractual por incumplimiento grave imputable al contratista deberá sujetarse al procedimiento legal correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 113 y 114 de la Ley General de Contratación Pública con observancia del debido proceso. Asimismo, deberá delimitar las facultades relativas a la suspensión de trabajos y sustitución de profesionales, de manera que no se confundan con la resolución contractual propiamente dicha.
Lo anterior no implica eliminar las facultades de la Administración para fiscalizar la ejecución contractual, valorar el desempeño del contratista o adoptar las medidas que correspondan ante eventuales incumplimientos, sino procurar que el alcance de dichas facultades se encuentre claramente establecido en el pliego y resulte conforme con el ordenamiento jurídico aplicable.
6. Sobre la base de cálculo de la garantía de cumplimiento. Criterio de la División: El Capítulo III, apartado 3, denominado “Garantía de cumplimiento”, establece lo siguiente: “El adjudicatario deberá presentar en un plazo de tres días hábiles después de recibir la solicitud por medio de SICOP una garantía de cumplimiento del 10% del monto total adjudicado, la cual deberá tener una vigencia mínima de CATORCE MESES”.
Por su parte, el Capítulo III, apartado 10, dispone que la vigencia contractual será de un año, con posibilidad de tres prórrogas automáticas por períodos similares.
La recurrente cuestiona que la garantía de cumplimiento se establezca en un porcentaje del monto total adjudicado, considerando que se trata de una contratación bajo la modalidad según demanda, en la cual varias de las líneas presentan cantidades inestimadas y el pliego establece un tope contractual anual de USD 600.000.
Señala que el artículo 44 de la Ley General de Contratación Pública dispone que, en los contratos de cuantía inestimable, el pliego de condiciones deberá establecer una suma específica que garantice la debida ejecución contractual. En ese sentido, considera que la exigencia de una garantía equivalente al 10% del monto adjudicado genera incertidumbre respecto de la suma que deberá garantizarse.
Asimismo, cuestiona que no se precise el tratamiento de la garantía durante las eventuales prórrogas contractuales, tomando en consideración que la contratación podría alcanzar una vigencia de cuatro años.
Por lo anterior, solicita que se establezca en el pliego una suma específica para la garantía de cumplimiento y se precise su tratamiento durante las prórrogas.
La Administración reconoce lo señalado por la recurrente respecto de la necesidad de establecer un monto fijo para la garantía de cumplimiento, de conformidad con el artículo 44 de la Ley General de Contratación Pública.
En consecuencia, manifiesta que modificará el apartado 3 del Capítulo III para establecer lo siguiente: “El adjudicatario deberá presentar en un plazo de tres días hábiles después de recibir la solicitud por medio de SICOP una garantía de cumplimiento de US $ 50.000,00 (cincuenta mil dólares), la cual deberá tener una vigencia mínima de DIECISÉIS MESES”.
En relación con este extremo, la recurrente cuestiona la forma en que se encuentra establecida la garantía de cumplimiento, al considerar que, tratándose de una contratación bajo la modalidad según demanda, corresponde definir una suma específica en lugar de un porcentaje del monto adjudicado. Asimismo, solicita que se precise el tratamiento de dicha garantía durante las eventuales prórrogas contractuales.
Al respecto, el artículo 44 de la Ley General de Contratación Pública establece que, en los contratos de cuantía inestimable, el pliego de condiciones deberá contemplar una suma específica para garantizar la debida ejecución contractual.
En el presente caso, se observa que la Administración acepta modificar la condición cuestionada y sustituir la garantía equivalente al 10% del monto adjudicado por una suma fija de USD 50.000, estableciendo además una vigencia mínima de dieciséis meses.
De esta manera, la modificación anunciada atiende el cuestionamiento relacionado con la determinación del monto de la garantía de cumplimiento. No obstante, se observa que la recurrente también solicita que se precise su tratamiento durante las eventuales prórrogas contractuales, aspecto sobre el cual la Administración no se pronuncia expresamente.
En ese sentido, considerando que el apartado 10 del Capítulo III contempla una vigencia contractual de un año, con posibilidad de tres prórrogas automáticas por períodos similares, se estima pertinente que la Administración precise las condiciones relativas a la vigencia y mantenimiento de la garantía de cumplimiento durante dichos períodos, de manera que las obligaciones correspondientes se encuentren claramente establecidas en el pliego.
Por consiguiente, **se declara con lugar este extremo**, debiendo la Administración modificar el apartado 3 del Capítulo III para establecer la garantía de cumplimiento por un monto fijo de USD 50.000, con una vigencia mínima de dieciséis meses, conforme a lo manifestado en su respuesta a la audiencia especial. Asimismo, deberá precisar las condiciones relativas a la vigencia y mantenimiento de dicha garantía durante las eventuales prórrogas contractuales, de conformidad con el régimen jurídico aplicable.
7. Sobre las incongruencias que, según la recurrente, impiden formular una oferta cierta. Criterio de la División: El Capítulo I, apartado 1, del pliego de condiciones contempla, entre otras prestaciones, la línea 4, correspondiente a la implementación y personalización básica de la herramienta; la línea 5, denominada “Horas de perfil para Integraciones de la herramienta”, con un precio de referencia de USD 80 por hora; y la línea 7, correspondiente a horas de soporte posteriores a la implementación, con un precio de referencia de USD 70 por hora.
Por su parte, el Capítulo I, apartado 4, incorpora la proyección de consumo para los cuatro años de vigencia contractual. En dicha proyección, para la línea 5 se estiman 1.000 horas durante el tercer año, por un monto de USD 160.000. Asimismo, se contempla una proyección de 100 usuarios por año y, para la línea 4, un monto de USD 70.000 durante el segundo año, bajo la denominación “Implementación del alcance del año 2”.

En cuanto a los requerimientos técnicos, el Capítulo IV, apartado 1.1, contempla una distribución de 293 usuarios, correspondientes a un administrador principal, dos administradores funcionales, 90 usuarios de plataforma y 200 usuarios de consulta.
Adicionalmente, el apartado 1.3 establece, dentro de las métricas de la solución, una disponibilidad del servicio de gestión documental del 99,9%, mientras que el apartado 1.6 establece una disponibilidad mínima mensual del 99,5%. Este último apartado regula las condiciones del servicio de soporte posterior a la implementación y señala que dicho servicio no generará costos para PROCOMER.
La recurrente señala que el pliego contiene diversas inconsistencias que, a su criterio, generan incertidumbre sobre las prestaciones que deberán cotizarse y las obligaciones que asumirá el contratista.
En primer lugar, cuestiona que la línea 7 contemple horas remuneradas para el soporte posterior a la implementación, mientras que el apartado 1.6 del Capítulo IV establece que el servicio posterior a la entrega no generará costos para PROCOMER. Considera que ambas disposiciones resultan contradictorias, pues no permiten determinar cuáles actividades de soporte serán remuneradas.
En segundo lugar, identifica una diferencia entre los porcentajes de disponibilidad exigidos para la solución, dado que el apartado 1.3 contempla un 99,9%, mientras que el apartado 1.6 establece un mínimo mensual del 99,5%.
Asimismo, cuestiona la proyección económica correspondiente a la línea 5 durante el tercer año, debido a que se estiman 1.000 horas a una tarifa de USD 80 por hora, pero se consigna un monto total de USD 160.000, en lugar de USD 80.000.
Por otra parte, señala que el apartado 1.1 del Capítulo IV contempla 293 usuarios con distintos perfiles, mientras que la proyección de consumo del Capítulo I, apartado 4, establece 100 usuarios por año. Considera que esta diferencia impide determinar la cantidad de licencias que deberán contemplarse en la oferta y su correspondiente costo.
Finalmente, cuestiona que la proyección de consumo incluya USD 70.000 para la línea 4 durante el segundo año, bajo la denominación “Implementación del alcance del año 2”, pese a que dicha línea se presenta como una prestación de implementación y personalización básica de la herramienta y el Anexo 2 contempla un plazo de cinco meses para su ejecución. Alega que el pliego no describe el alcance de esa segunda implementación.
En consecuencia, solicita que se corrijan las inconsistencias señaladas y, particularmente, que se defina el alcance de la implementación prevista para el segundo año de la línea 4 o, en su defecto, que se elimine de la proyección de consumo.
La Administración rechaza que las condiciones cuestionadas impidan formular una oferta y señala que la recurrente no considera adecuadamente la naturaleza de la contratación bajo la modalidad según demanda.
En cuanto a la línea 7, explica que el soporte de la herramienta corresponde a un servicio contratado mediante una bolsa de horas, las cuales serán remuneradas conforme a la cotización del adjudicatario. Asimismo, aclara que la disposición relativa al servicio posterior a la entrega se refiere a la identificación de una falla previamente resuelta, cuya atención no debe generar un costo adicional al ya contratado mediante la bolsa de horas.
Respecto de la disponibilidad de la solución, manifiesta que modificará el pliego para establecer, en todos los apartados correspondientes, un mínimo de disponibilidad mensual del 99,5%.
En relación con la proyección económica de la línea 5, acepta corregir el monto previsto para el tercer año, estableciendo USD 80.000.
Sobre la cantidad de usuarios, indica que modificará el pliego para establecer una especificación de 100 usuarios para cada una de las líneas 1 y 2.
Finalmente, respecto del alcance de la línea 4, señala que se proyecta una duración de cinco meses para cada fase.
En relación con las inconsistencias señaladas, se observa que la recurrente cuestiona distintas disposiciones del pliego que, a su criterio, generan incertidumbre sobre las condiciones técnicas y económicas que deberán considerarse para formular las ofertas. Por su parte, la Administración brinda aclaraciones sobre algunos de los aspectos cuestionados y acepta introducir determinadas modificaciones.
En primer término, respecto de las condiciones de remuneración del soporte posterior a la implementación, se observa que la recurrente identifica una diferencia entre la línea 7, que contempla horas remuneradas para dicho servicio, y el apartado 1.6 del Capítulo IV, que establece que el servicio posterior a la entrega no generará costos para PROCOMER.
Al atender la audiencia especial, la Administración explica que el soporte contratado mediante la bolsa de horas será remunerado de conformidad con la cotización presentada por el adjudicatario, mientras que la disposición sobre la ausencia de costos adicionales se refiere a la atención de fallas previamente resueltas.
En ese sentido, si bien la Administración brinda una explicación que permite distinguir entre las actividades remuneradas y aquellas que no generan un costo adicional, dicha delimitación no se encuentra reflejada con igual claridad en la redacción cuestionada. Por ello, se considera pertinente que la precisión efectuada se incorpore al pliego, de manera que los potenciales oferentes puedan identificar las condiciones de remuneración aplicables al servicio de soporte.
En consecuencia, **se declara parcialmente con lugar este extremo**, debiendo la Administración ajustar el apartado 1.6 del Capítulo IV para precisar cuáles actividades de soporte serán remuneradas mediante la bolsa de horas correspondiente a la línea 7 y cuáles se encuentran comprendidas dentro de las obligaciones que no generan costos adicionales, conforme a lo explicado en su respuesta.
Por otra parte, respecto de los porcentajes de disponibilidad de la solución, la recurrente cuestiona la diferencia existente entre el 99,9% establecido en el apartado 1.3 y el 99,5% contemplado en el apartado 1.6 del Capítulo IV.
Sobre este particular, la Administración acepta corregir las disposiciones cuestionadas y establece expresamente que modificará el pliego para unificar el porcentaje mínimo de disponibilidad mensual en un 99,5%.
En virtud de lo anterior, y considerando que la Administración acepta corregir la inconsistencia identificada, **se declara con lugar este extremo**, debiendo efectuar las modificaciones correspondientes en todos los apartados del pliego que regulen la disponibilidad de la solución, conforme a lo manifestado en su respuesta a la audiencia especial y bajo su responsabilidad.
En cuanto a la proyección económica correspondiente a la línea 5 durante el tercer año, se observa que la recurrente cuestiona la diferencia entre las 1.000 horas proyectadas a un precio de USD 80 por hora y el monto total consignado de USD 160.000.
Al respecto, la Administración acepta corregir el monto establecido en la proyección de consumo, indicando que deberá consignarse la suma de USD 80.000 para dicha línea durante el tercer año.
Por consiguiente, **se declara con lugar este extremo**, debiendo la Administración modificar el apartado 4 del Capítulo I para incorporar la corrección anunciada y verificar que los totales de la proyección de consumo resulten consistentes con dicho ajuste.
En relación con la cantidad de usuarios, la recurrente cuestiona la diferencia existente entre los 293 usuarios contemplados en los requerimientos técnicos de la solución y los 100 usuarios por año establecidos en la proyección de consumo.
Sobre este aspecto, la Administración manifiesta que modificará el pliego para establecer una especificación de 100 usuarios para cada una de las líneas 1 y 2. No obstante, su respuesta no precisa cómo se relacionará dicha modificación con la distribución de perfiles contemplada originalmente en el apartado 1.1 del Capítulo IV.
En ese sentido, si bien la Administración acepta modificar la cantidad de usuarios, resulta necesario que dicha modificación se refleje de manera consistente en las distintas disposiciones del pliego, de forma que los potenciales oferentes conozcan tanto la cantidad de licencias que deberán contemplar como los perfiles y funcionalidades correspondientes.
Por lo anterior, **se declara parcialmente con lugar este extremo**, debiendo la Administración incorporar la modificación anunciada respecto de las líneas 1 y 2 y ajustar las disposiciones relacionadas con la cantidad y distribución de usuarios, de manera que guarden consistencia con la proyección de consumo y permitan identificar claramente las condiciones que deberán considerarse para la formulación de las ofertas.
Finalmente, respecto de la implementación contemplada para el segundo año de la línea 4, se observa que la recurrente cuestiona la inclusión de un monto de USD 70.000 bajo la denominación “Implementación del alcance del año 2”, sin que se encuentre identificado el contenido específico de dicha prestación.
Al atender la audiencia especial, la Administración señala que se proyecta una duración de cinco meses para cada fase. Sin embargo, dicha explicación se refiere al plazo previsto para su ejecución, sin precisar el alcance de las actividades que corresponderán a la implementación del segundo año.
En ese sentido, se considera que la respuesta brindada no atiende completamente el cuestionamiento formulado, pues la recurrente no solicita únicamente conocer la duración de la implementación, sino identificar las prestaciones comprendidas en el monto proyectado para el segundo año. Esta precisión resulta relevante para que los potenciales oferentes puedan determinar las actividades que deberán considerar al formular sus ofertas.
Por consiguiente, **se declara parcialmente con lugar este extremo**, debiendo la Administración precisar en el pliego el alcance de la implementación prevista para el segundo año de la línea 4 y su relación con las actividades correspondientes a dicha línea, de manera que se encuentren claramente identificadas las prestaciones contempladas en la proyección de consumo.
Lo anterior no implica ordenar la eliminación del monto proyectado, en tanto la recurrente no demuestra que la Administración se encuentre impedida para contemplar actividades de implementación durante el segundo año, sino que corresponde precisar su contenido y alcance.

En virtud de lo expuesto, **se declara parcialmente con lugar el séptimo motivo del recurso de objeción**, debiendo la Administración efectuar las modificaciones relacionadas con las condiciones de remuneración del soporte posterior a la implementación, la unificación del porcentaje de disponibilidad, la corrección de la proyección económica de la línea 5, la cantidad y distribución de usuarios y la delimitación del alcance de la implementación prevista para el segundo año de la línea 4, en los términos anteriormente desarrollados.

8. Sobre la exigencia del comprobante de pago de la patente municipal al momento de la apertura de ofertas. Criterio de la División: El Capítulo II, apartado 1, denominado "Perfil del oferente", establece en la página 11 que los requisitos contemplados en los apartados 1.7 a 1.10 deberán presentarse antes de la fase de formalización del contrato.

En particular, el apartado 1.7 establece que el oferente deberá presentar la patente vigente y acorde con el servicio ofertado o, en caso de no contar con ella, un documento emitido por la autoridad competente que lo exima de su presentación.

No obstante, el apartado 1.10 dispone lo siguiente: "El oferente deberá demostrar que se encuentra al día en el pago de la patente al momento de la apertura de ofertas aportando comprobante de pago del último periodo o una certificación vigente al momento de la apertura de ofertas".

La recurrente cuestiona la contradicción existente entre las disposiciones del pliego relativas al momento en que debe acreditarse el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la patente municipal.

Señala que, mientras el Capítulo II establece que los requisitos contemplados en los apartados 1.7 a 1.10 deberán presentarse antes de la formalización contractual, el apartado 1.10 exige expresamente demostrar que el oferente se encuentra al día en el pago de la patente al momento de la apertura de ofertas, mediante la presentación del comprobante correspondiente o una certificación vigente.

Asimismo, invoca lo dispuesto por esta Contraloría General en la resolución R-DCP-SICOP-01348-2026, dictada respecto de un procedimiento de contratación promovido por PROCOMER, en la cual, según expone, se determinó que la patente municipal debe ser verificada durante la fase de ejecución contractual y no exigirse como requisito de admisibilidad de las ofertas.

Con fundamento en lo anterior, solicita modificar el apartado 1.10 para que la patente municipal y su comprobante de pago no deban acreditarse al momento de la apertura de ofertas, sino en la etapa contractual correspondiente.

La Administración rechaza el cuestionamiento y señala que la recurrente omite considerar que el propio pliego, antes del apartado 1.7, establece expresamente que los requisitos allí contemplados deberán presentarse antes de la fase de formalización del contrato.

En ese sentido, manifiesta que la patente municipal no constituye una condición de admisibilidad de las ofertas, sino un requisito que será verificado durante la fase de formalización contractual.

Asimismo, considera que la recurrente no demuestra el perjuicio que la disposición cuestionada podría ocasionar en la admisibilidad de su oferta y sostiene que su planteamiento corresponde a una solicitud de aclaración que pudo atenderse mediante el módulo dispuesto en SICOP. Por lo anterior, solicita rechazar de plano el extremo por falta de fundamentación.

En relación con este extremo, la recurrente cuestiona la contradicción existente entre el momento establecido para presentar los requisitos relacionados con la patente municipal y la exigencia particular contemplada en el apartado 1.10 del pliego de condiciones.

Al respecto, se observa que el Capítulo II dispone, de manera general, que los requisitos comprendidos entre los apartados 1.7 y 1.10 deberán presentarse antes de la fase de formalización del contrato. Sin embargo, el apartado 1.10 establece expresamente que el oferente deberá demostrar que se encuentra al día en el pago de la patente municipal al momento de la apertura de ofertas, aportando el comprobante o la certificación correspondiente.

De esta manera, se advierte una diferencia entre las disposiciones del pliego respecto del momento en que debe acreditarse el cumplimiento de dicho requisito.

Ahora bien, al atender la audiencia especial, la Administración explica que la patente municipal no constituye una condición de admisibilidad y que su cumplimiento será verificado durante la fase de formalización contractual. No obstante, se observa que dicha aclaración no se encuentra reflejada en la redacción del apartado 1.10, el cual mantiene expresamente la obligación al oferente de acreditar el pago de la patente al momento de la apertura de ofertas.

En ese sentido, si bien la Administración aclara el alcance que pretende otorgar a la disposición cuestionada, resulta necesario que dicha precisión se incorpore al pliego de condiciones, a fin de evitar interpretaciones contradictorias respecto del momento en que corresponde verificar el requisito.

Así las cosas, considerando la contradicción identificada en el pliego y la aclaración efectuada por la propia Administración en cuanto a que no se trata de un requisito de admisibilidad, se estima procedente ordenar la modificación de la disposición cuestionada.

Por consiguiente, **se declara con lugar este extremo**, debiendo la Administración modificar el apartado 1.10 del Capítulo II para eliminar la exigencia de acreditar el pago de la patente municipal al momento de la apertura de ofertas y establecer de manera clara la etapa en que corresponderá verificar dicho requisito, conforme al régimen jurídico aplicable y sin configurarlo como una condición de admisibilidad de las ofertas. Asimismo, deberá asegurar que la modificación resulte consistente con las restantes disposiciones del pliego relacionadas con la presentación y verificación de la patente municipal.

5. Aprobaciones

Encargado	MARIA LAURA MEDINA OBANDO	**Estado firma**	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	15/10/2026 10:43	**Vigencia certificado**	19/12/2023 11:44 - 18/12/2027 11:44
DN Certificado	CN=MARIA LAURA MEDINA OBANDO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=MARIA LAURA, SURNAME=MEDINA OBANDO, SERIALNUMBER=CPF-02-0723-0691		
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)	15/10/2026 11:03	**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	20/10/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01869-2026	**Fecha notificación**	15/10/2026 11:06