Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS		
Fecha/hora gestión	06/11/2026 07:47	**Fecha/hora resolución**	06/11/2026 10:24
* **Procesos asociados**	Recursos	**Número documento**	8072026000002111
* **Tipo de resolución**	Resolución de Fondo		
Número de procedimiento	2026LY-000001-0017000001	**Nombre Institución**	BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA
Descripción del procedimiento	CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA INFORMATICO PARA LA ADMINISTRACION DE LAS POLIZAS PARA BN CORREDORA DE SEGUROS S.A		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado	Resultado del acto final
8122026000001298 Línea 1	01/09/2026 18:13	RODOLFO SALAZAR VALVERDE	DATASYS GROUP SOCIEDAD ANONIMA	Con lugar	Por el fondo	Se anula Acto Final
8122026000001298 Línea 2	01/09/2026 18:13	RODOLFO SALAZAR VALVERDE	DATASYS GROUP SOCIEDAD ANONIMA	Con lugar	Por el fondo	Se anula Acto Final
8122026000001298 Línea 3	01/09/2026 18:13	RODOLFO SALAZAR VALVERDE	DATASYS GROUP SOCIEDAD ANONIMA	Con lugar	Por el fondo	Se anula Acto Final

Emitir el por tanto de la resolución	☐

3. *Resultando

I. Que mediante auto No.80520260000001367 del 14 de setiembre de 2026, esta División otorgó audiencia inicial a las partes. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.
II. 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.
III. 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 8122026000001298 - DATASYS GROUP SOCIEDAD ANONIMA

I. SOBRE EL CONCURSO. BN Sociedad Corredora de Seguros S. A., promovió la Licitación Mayor No. 2026LY-000001-0017000001, para la contratación de un sistema informático para la administración de las pólizas. Participaron entre otros las empresas Datasys Group S. A. y MPM Software SLU en que resultó adjudicataria esta última.

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

III. SOBRE EL RECURSO INCOADO. i) Sobre la exclusión de la apelante. a. Nivel de disponibilidad. Criterio de la División. El apelante sostiene que la Administración lo excluye por una supuesta contradicción documental, relacionado con la disponibilidad. Menciona, que de conformidad con el numeral 48 de la LGCP, la sola presentación de la oferta implica el sometimiento pleno a las condiciones del pliego, y en caso de contradicción entre extremos de la oferta, prevalecerá aquella que se ajuste al pliego. Por lo anterior, en este caso la condición prevalente es la aceptación expresa del SLA ≥99.95%. Manifiesta que la referencia a ≥99%, que consta en la documentación técnica, se debe entender como un error material o mención genérica, sin capacidad de desplazar su manifestación expresa. Agrega que el artículo 14 inciso d) de la LGCP, impone al oferente la obligación de cumplir con lo ofrecido en su propuesta y en cualquier manifestación formal documentada. La aceptación del ≥99.95% es precisamente esa manifestación formal, y por tanto constituye el estándar vinculante que el oferente se compromete a cumplir. Agrega, que la Administración no analizó la trascendencia de un eventual incumplimiento, ni ofreció motivación suficiente que justificara la exclusión. Menciona que debe prevalecer el contenido sobre la forma y favorecerse la conservación de las ofertas.

El adjudicatario solicita que se rechace el recurso por falta de legitimación y ausencia de mejor derecho, y subsidiariamente que sea declarado sin lugar el recurso. Agrega que adjunta el escrito de su contestación.

La Administración señala que la apelante presentó una contradicción en su oferta, inconsistencia que no recae sobre un aspecto accesorio, ya que es una condición técnica esencial del servicio. Indica que la disponibilidad determina la continuidad operativa mínima, la arquitectura tecnológica necesaria, los mecanismos de redundancia, el monitoreo, soporte, exposición a incumplimientos y el eventual régimen de penalidades aplicable al servicio. El porcentaje de disponibilidad constituye una característica sustancial del servicio SaaS requerido para operar el Core de Seguros. Agrega, que la divergencia entre ≥99% y ≥99.95% no podía ser tratada como un defecto intrascendente ni como una simple aclaración posterior. Un error material es aquel cuya corrección no modifica el contenido técnico, económico o jurídico de la oferta. La sustitución de un SLA de 99% por uno de 99,95% modifica precisamente el nivel de prestación comprometido. Manifiesta que la diferencia entre una disponibilidad de 99% y una de 99.95% es materialmente significativa. Un SLA de 99% permite aproximadamente 87.6 horas de indisponibilidad anual, equivalentes a cerca de 3.65 días acumulados, mientras que un SLA de 99.95% permite únicamente alrededor de 4.38 horas anuales, es decir, aproximadamente 4 horas y 23 minutos. La diferencia representa más de 83 horas adicionales de indisponibilidad potencial, lo cual resulta incompatible con el estándar de continuidad exigido para un sistema crítico bajo modalidad SaaS. Sostiene que aceptar como válida una oferta que contiene simultáneamente dos estándares distintos de disponibilidad generaría incertidumbre objetiva sobre el nivel de servicio efectivamente comprometido, precisamente en un aspecto que incide de manera directa en la continuidad, seguridad, estabilidad y calidad del servicio contratado. La Administración valoró si la situación podía ser objeto de aclaración o subsanación y concluyó razonablemente que no se trataba de la simple presentación de un documento faltante, ni de una precisión inocua, sino de una modificación potencial de una condición técnica sustancial. Señala que permitir que el oferente precise posteriormente cuál de los dos estándares ofrecidos prevalece equivaldría a conceder una oportunidad para ajustar un elemento esencial de su propuesta, con afectación al principio de igualdad entre oferentes. Si después de abierta la oferta se permitiera al oferente escoger cuál de dos SLA contradictorios desea hacer prevalecer, se estaría otorgando una oportunidad de redefinir una condición técnica esencial que los demás competidores no tuvieron. La declaración jurada aportada por el recurrente con posterioridad no elimina la contradicción existente al momento de la evaluación técnica de la oferta. Por el contrario, confirma que fue necesario un pronunciamiento posterior para intentar aclarar un aspecto esencial. Alega que el numeral 48 de la LGCP no puede interpretarse como una autorización para corregir, reinterpretar o sustituir condiciones técnicas esenciales, cuando la documentación de la oferta genera incertidumbre objetiva respecto del alcance real de lo ofertado. Estima que no se está ante una contradicción irrelevante sobre una condición secundaria, sino ante dos manifestaciones incompatibles sobre el nivel de disponibilidad mínima anual de un servicio crítico. Agrega que la Administración no podía escoger una de ellas y desatender la otra sin asumir el riesgo de alterar sustancialmente el contenido técnico de la oferta. La documentación técnica aportada constituye parte integral de la oferta. Por ello, la referencia a ≥99% no puede ser descartada.

a.i. Aspecto preliminar. Sobre la contestación de audiencia inicial en el formulario.

De conformidad con las disposiciones establecidas en la LGCP, particularmente en su artículo 16, toda actividad de contratación pública debe realizarse por medio del sistema digital unificado. Lo mismo se dispone en el numeral 25 de su Reglamento.

Es claro entonces que el uso del formulario no sólo es una obligación para quien impugna, sino que también para la Administración y empresas adjudicatarias o directamente relacionadas con la acción recursiva. De esa forma, ha sido posición reiterada de este órgano contralor que no se consideran los argumentos de las respuestas de audiencia inicial de los adjudicatarios, si estos no se han hecho en el respectivo formulario (véase R-DCA-SICOP-00560-2023, R-DCA-SICOP-01533-2023 y R-DCP-SICOP-0049-2025)

En el caso bajo estudio se tiene que la firma adjudicataria, al atender la audiencia inicial dispuso en el formulario respectivo: *"MPM SOFTWARE SLU, en su condición de adjudicataria dentro de la Licitación Mayor N.° 2026LY-000001-0017000001, comparece en tiempo y forma a atender la audiencia inicial conferida dentro del recurso de apelación promovido por el Consorcio DATASYS GROUP – ADMINSEG, LLC./ Se solicita, como pretensión principal, el rechazo de plano del recurso por falta de legitimación y ausencia de mejor derecho y, subsidiariamente, que sea declarado sin lugar en todos sus extremos, manteniéndose incólume el acto de adjudicación a favor de MPM SOFTWARE SLU./ Se adjunta el escrito completo de contestación debidamente firmado por el apoderado de MPM SOFTWARE SLU, junto con los anexos técnicos aportados como respaldo complementario de su posición."*

Siendo que la respuesta de su audiencia no fue incluida de forma debida en el formulario, y que se adjunta en un documento como anexo, tal respuesta no puede ser considerada en el caso particular. Pese a señalar que rechaza el recurso, su ejercicio argumentativo no se incluyó, por lo que se tiene por no contestada, y no puede considerarse para el caso en cuestión. Dicho lo anterior, se pasa de seguido a analizar el recurso interpuesto.

a.ii. Sobre el fondo. Manifestaciones contradictorias de la disponibilidad.

En el caso bajo estudio se tiene que el pliego de condiciones estipuló en el Anexo 2, Requerimientos técnicos, que el servicio debía ofrecer un SLA de al menos 99,95%. Por su parte, se tiene acreditado que la firma apelante indicó en su oferta: Disponibilidad anual mínima ≥ 99% ([3. Apertura de ofertas]/Detalle documentos adjuntos a la oferta. 4 Evidencia técnica/ Anexo Alcance técnico) y en el Anexo 2 manifiesta al menos 99,95% ([3. Apertura de ofertas]/ Detalle documentos adjuntos a la oferta. Requerimientos de ciberseguridad. Anexo 2. Requerimientos técnicos).

Ante dicha situación, la entidad licitante mediante oficio No. BNCS-DO-193-2026 del 17 de agosto de 2026, emite el criterio técnico, y concluye que la plica del recurrente no cumple. Señala que se identificó una contradicción documental ya que en el anexo 2 señaló igual o mayor a 99,95%, pero dentro de la misma oferta consta una disponibilidad de mayor o igual a 99%. Menciona que si bien se consideró efectuar una subsanación, se concluyó que el porcentaje de disponibilidad es una característica esencial del servicio SaaS, ya que determina el mínimo de continuidad operativa comprometido por el proveedor, la infraestructura tecnológica necesaria para soportarlo, el régimen de monitoreo y soporte, la exposición a incumplimientos y el esquema de penalidades asociado al servicio. Indica que no es un dato ambiguo, sino que una subsanación podría modificar una condición esencial de la oferta. Menciona que aceptar un SLA de mayor o igual de 99% reduce significativamente el estándar de disponibilidad requerido y amplía el margen de indisponibilidad permitido para una plataforma que operaría como sistema core de seguros. Señala que no se puede acreditar con certeza el cumplimiento mínimo, por lo que la excluyó (Resultado de la solicitud de verificación/ Listado de solicitudes de verificación. Número de secuencia 1985752/Detalles de la solicitud de verificación).

Pese a lo anterior, la recurrente considera que tal exclusión no debía darse conforme lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

Al respecto, resulta importante tener presente que el numeral 14 de la LGCP, inciso d) dispone que los oferentes y contratistas están obligados a cumplir lo ofrecido en su propuesta. A su vez el artículo 48 señala que la sola presentación de la oferta se entiende como la manifestación de voluntad de contratar con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, a las condiciones definidas por la Administración y cumplir con las obligaciones de la seguridad social, lo cual deberá mantener durante la ejecución del contrato. Además estipula que en caso de contradicción entre distintos extremos de la propuesta prevalecerá la que mejor se ajuste al pliego de condiciones. Por su parte, el artículo 118 de su Reglamento establece que si una oferta presenta 2 manifestaciones contradictorias entre sí, se considerará la que se ajuste al pliego de condiciones, lo cual también se indica en el numeral 136.

En relación con lo anterior, esta Contraloría General ha señalado *"Al respecto, es criterio de este órgano contralor que de los documentos aportados por la empresa SICCSA en su oferta se evidencia una contradicción entre los plazos de entrega indicado en su oferta, el cual fue de*

300 días naturales, y el plazo de ejecución contemplado en el cronograma de ejecución, el cual sobrepasa el plazo de 300 días naturales. De esta manera, estamos ante dos manifestaciones del oferente contradictorias entre sí, sin embargo dicha contradicción se resuelve de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Contratación Pública el cual dispone lo siguiente: "La literatura técnica y demás documentación que dé soporte a la propuesta constituirán parte integral de la oferta. En caso de contradicción entre distintos extremos de la propuesta prevalecerá la que mejor se ajuste al pliego de condiciones.". Dicha norma se complementa con lo dispuesto en el artículo 118 del Reglamento a la ley que indica: "La literatura técnica y demás documentación que le dé soporte a la propuesta, constituirá parte integral de la oferta. En caso de contradicción entre distintos extremos de la propuesta, prevalecerá la que mejor se ajuste al pliego de condiciones o las necesidades de la Administración que consten en la justificación de la procedencia de la contratación indicada en la decisión inicial a que hace referencia el artículo 86 de este Reglamento." y el artículo 136 del mismo Reglamento el cual indica: "Si una oferta presenta dos manifestaciones contradictorias entre sí, se considerará la que se ajuste al pliego de condiciones; …". Así las cosas, y de conformidad con las normas citadas, es criterio de este órgano contralor que en este caso prevalece el plazo de entrega de 300 días naturales (....) el cual se ajusta al plazo de entrega establecido en el pliego de condiciones" (R-DCP-00012-2026 del 23 de febrero de 2026).

En el caso particular, efectivamente el apelante presentó dos manifestaciones diferentes respecto a la disponibilidad. De esta forma en su plica ofertó igual o mayor a 99,5%, tal y como lo dispone el pliego de condiciones, pero también señaló igual o mayor a 99%.

Y si bien este órgano contralor no desconoce la importancia de la disponibilidad, la cual incide en horas de atención, lo cierto es que el ordenamiento jurídico es claro en señalar qué sucede ante la existencia de dos manifestaciones diferentes. Incluso véase que en el precedente citado previamente se trata de un elemento esencial como lo es el plazo de entrega.

De esta forma, se estima que ante las dos manifestaciones debe prevalecer, la que más se ajusta al pliego, es decir igual o mayor a 99,95%, por lo que las razones que llevaron a la Administración a excluir la oferta no resultan de recibo.

Al respecto, el alegato de la Administración sobre la supuesta incertidumbre en la arquitectura tecnológica pierde todo sustento jurídico al aplicar el artículo 48 de la LGCP. Dicha norma resuelve la dicotomía documental imponiendo, de pleno derecho, la condición que mejor se ajuste al pliego; en este caso, el nivel de servicio (SLA) igual o mayor a 99,95%. Consecuentemente, la oferente queda inexcusablemente obligada a garantizar ese estándar superior durante la fase de ejecución contractual. Si la infraestructura real de la contratista resultara incapaz de soportar dicho nivel, el riesgo operativo recae de forma exclusiva sobre ella, quedando sujeta a la asunción integral de responsabilidades, cláusulas penales, multas o la resolución del contrato.

Aunado a lo anterior, la entidad licitante omitió considerar que, según lo dispuesto por el artículo 8 de la LGCP inciso e) al regular el principio de eficacia y eficiencia, en todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos, con lo cual los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. Todo incumplimiento debe conllevar el análisis del impacto que conlleva ya sea por generar la imposibilidad de ejecutar el objeto, por implicar el otorgamiento de una ventaja indebida a favor del oferente que incumple o bien por quebrantar alguna disposición del ordenamiento jurídico. Al no existir un análisis de trascendencia que acredite una imposibilidad material real frente a la obligación legal ineludible de cumplir con el estándar superior, la exclusión resulta improcedente.

Así las cosas, se declara **con lugar** el recurso, se anula el acto de adjudicación y siendo que las razones que llevaron a la Administración a excluir la oferta no resultan de recibo, deberá correr de nuevo la evaluación de ofertas, incluyendo al apelante en cuestión, y determinar quién ocupa el primer lugar.

SOBRE EL VALOR HUMANO DE LA RESOLUCIÓN. En esta resolución, se determinó que una institución no puede descartar automáticamente a una empresa si en sus documentos se presentaron manifestaciones contradictorias, pues la ley ordena aplicar la opción que se ajusta al pliego de condiciones. El valor de esta decisión radica en proteger la equidad y el uso eficiente de los recursos públicos, ya que evita que la Administración excluya propuestas por contradicciones que el ordenamiento jurídico regula cómo resolver, obligando a evaluar a todos los competidores en igualdad de condiciones para garantizar que la sociedad reciba el mejor servicio tecnológico posible.

5. Aprobaciones

Encargado	ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS	**Estado firma**	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	06/11/2026 08:24	**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)	06/11/2026 09:55	**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		

Encargado	FERNANDO MADRIGAL MORERA	**Estado firma**	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	06/11/2026 10:24	**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		

6. Notificación resolución

Fecha/hora máxima adición aclaración	11/11/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-02030-2026	**Fecha notificación**	06/11/2026 13:14