

**Anexo Técnico para la AT de Soporte  
Funcional a Aplicaciones  
Operacionales y de Gestión  
Empresarial de Aeropuertos**

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. OBJETO.....</b>   | <b>1</b> |
| <b>2. ALCANCE .....</b>   | <b>1</b> |
| 2.1. Descripción de los Trabajos a Realizar .....                         | 1        |
| 2.2. Resultados del Proyecto .....  | 2        |
| 2.3. Planificación Trabajos a Realizar .....                              | 2        |
| 2.4. Lugar y Horario de Trabajo.....                                      | 2        |
| 2.5. Personal Necesario.....  | 3        |
| 2.5.1. Soporte Funcional y Apoyo a la Coordinación de Ciclo de Vida ..... | 3        |
| 2.5.2. Apoyo a la Gestión Administrativa y Presupuestaria .....           | 4        |
| 2.6. Otros Requisitos.....  | 4        |
| 2.6.1. Modificaciones en la Composición del Equipo de Trabajo.....        | 4        |
| 2.6.2. Seguimiento y Control de los Trabajos.....                         | 5        |
| 2.6.3. Control de Calidad .....   | 5        |

## 1. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto prestar el servicio de soporte funcional para las aplicaciones operacionales y de gestión empresarial, todo ello en el ámbito de los sistemas de información de los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos S.A.

## 2. ALCANCE

### 2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

Los trabajos de asistencia técnica comprenden las siguientes actuaciones para cada uno de los ámbitos en los que se estructura el objeto de la prestación:

#### ◆ **Soporte funcional para la resolución de incidencias:**

- ◆ Soporte funcional para la resolución de incidencias de las aplicaciones del entorno operacional, que, sin limitarse a ellas, serán: Suite SCENA, SGISO, SGPMR, UCA, SEATING. Se aplicarán los procedimientos que a tales efectos tenga implementados Aena Aeropuertos S.A.
- ◆ Detección, documentación y resolución de problemas. Se deberán inventariar todas las incidencias relacionadas que se hayan podido abrir. Aunque una determinada incidencia pueda solucionarse puntualmente, si se determina que hay un problema que la provoca se analizará para su resolución. Las soluciones definitivas aportadas o los parches aplicados serán documentados para su posterior consulta y como medio de información para todas las partes implicadas.
- ◆ Actualización de los entornos de pre-producción.
- ◆ Disponibilidad telefónica en H24 (guardias localizadas) para la resolución de incidencias críticas asociadas a las aplicaciones operacionales Suite SCENA, SGPMR, UCA, SEATING. El adjudicatario dispondrá del personal necesario para estar localizable y atender las consultas y resolver las incidencias que pudieran surgir en los aeropuertos fuera del horario de oficina. El horario de oficina a efectos de soporte funcional es de 8:00 a 17:00 de lunes a viernes. El equipo del adjudicatario asignado a las guardias localizadas se coordinará con el personal de Isdefe para la confección adecuada de los turnos, de forma que, en total, el número de horas asociadas a la actividad de disponibilidad telefónica será de 3.500.

#### ◆ **Apoyo a la coordinación de ciclo de vida de aplicaciones**

- ◆ Apoyo a las tareas de despliegue de aplicaciones del entorno operacional y de gestión empresarial tanto in-situ como remotamente, elaborando informes relacionados cuando la situación lo requiera y coordinando los planes de acción con el grupo de Gestión de Cambios y los propios Aeropuertos.
- ◆ Apoyo a la formación a los usuarios de las aplicaciones del entorno operacional y de gestión empresarial. Apoyo a la preparación de los planes de formación y coordinación para la planificación de las acciones formativas.
- ◆ Revisión de los manuales de usuario y de instalación.

#### ◆ **Apoyo a la gestión administrativa y presupuestaria**

- ◆ Apoyo a la definición y seguimiento de planes de inversión.

- ◆ Apoyo a la gestión administrativa de expedientes de la Dirección de Sistemas de Información de Aena Aeropuertos S.A. Control y seguimiento de los planes de certificación y facturación.

#### ◆ Otros servicios

- ◆ Servicios de ingeniería presencial para el despliegue de aplicaciones informáticas en aeropuertos
  - Servicio continuado. Se refiere al desarrollo de tareas que exijan la pernoctación en cualquier aeropuerto de la red de Aena Aeropuertos S.A. Una unidad de servicio continuado equivale a una pernoctación.
  - Servicio en aeropuertos peninsulares y baleares. Se refiere al desarrollo de tareas que impliquen el desplazamiento a y la presencia en cualquiera de los aeropuertos situados en la península o en las Islas Baleares. Una unidad de servicio equivale a un desplazamiento (ida y vuelta) y presencia en el aeropuerto.
  - Servicio en aeropuertos canarios. Se refiere al desarrollo de tareas que impliquen el desplazamiento a y la presencia en cualquiera de los aeropuertos situados en las Islas Canarias. Una unidad de servicio equivale a un desplazamiento (ida y vuelta) y presencia en el aeropuerto.

## 2.2. RESULTADOS DEL PROYECTO

El adjudicatario deberá contribuir a la elaboración de los documentos resultantes de la realización de las actividades descritas anteriormente, extendidas a cada una de las aplicaciones informáticas implicadas.

## 2.3. PLANIFICACIÓN TRABAJOS A REALIZAR

La planificación de los trabajos a desarrollar por el subcontratista quedará vinculada a la planificación de las actividades de ISDEFE en su contrato con Aena Aeropuertos S.A.

De cualquier modo, el plazo de ejecución del servicio es de UN AÑO (1 año) desde la formalización del contrato. El contrato podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo por 5 periodos adicionales de la misma duración, siempre que continúe en vigor el contrato referido y haya que dar continuidad a los servicios que han sido prestados, siempre y cuando haya existido una buena ejecución de los mismos por EL ADJUDICATARIO

## 2.4. LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria, deberá ajustar los medios humanos y materiales a las necesidades del servicio, en los horarios de la prestación del servicio, los cuales serán los indicados a continuación:

- Para todas las áreas, desde el 16 de septiembre hasta el 15 de junio; presencial en las oficinas del adjudicatario de 08:00 a 18:00 horas de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 los viernes.
- Para todas las áreas, desde el 16 de junio hasta el 15 de septiembre; presencial en las oficinas del adjudicatario de 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- Para la actividad de guardias localizadas, según se indica en el punto 2.1 del presente pliego.

Cuando el servicio se preste en los aeropuertos, el horario del servicio se adaptará al del aeropuerto, en función de las actividades a desarrollar.

Si Isdefe así lo requiere, los horarios de prestación del servicio indicados anteriormente podrán prolongarse, incluidos fines de semana y festivos, o superar el número máximo de horas de servicio. En este caso, se considerará una compensación en tiempo por la prestación del servicio fuera del horario establecido para el mismo, determinándose en este caso la forma de compensar las horas de prestación de servicio fuera del horario establecido para el mismo y el periodo límite en el que se debe realizar la compensación.

## 2.5. PERSONAL NECESARIO

Para la realización de la prestación de los servicios es necesario la dedicación a tiempo completo de un equipo de trabajo compuesto, al menos, por 3 consultores *básicos* y un *administrativo*. Este personal se agrupa según los ámbitos en los que se estructura el objeto de la prestación.

A efectos de requisitos de solvencia, solo se considerarán aquellos aspectos etiquetados como *Imprescindibles*. Asimismo, a efectos de valoración técnica, solo se evaluarán los aspectos etiquetados como *Deseables*, además de experiencias y conocimientos superiores a los mínimos exigidos.

### 2.5.1. SOPORTE FUNCIONAL Y APOYO A LA COORDINACIÓN DE CICLO DE VIDA

Para la realización de los servicios serán necesarios, al menos, 3 consultores *básicos*.

Se requieren los siguientes perfiles:

Requisitos mínimos:

#### ◆ Requisitos del perfil de consultor básico:

- ◆ Experiencia Total: 3 años.
- ◆ Experiencia en el Ámbito del proyecto: 3 años.
- ◆ Conocimientos y Experiencia Generales:
  - ◆ Experiencia que demuestre sólidos conocimientos de las aplicaciones del entorno operacional de los aeropuertos, de acuerdo todo ello con las tareas correspondientes especificadas en el apartado 2.1 del presente documento (Suite SCENA, SGISO, SGPMR, SIPA, SAMA, UCA, SEATING). 3 años.
- ◆ Conocimientos y Experiencia Específicos:
  - ◆ Herramientas: Resolución de incidencias y problemas mediante el uso de Remedy ITSM. 1 año.
  - ◆ Herramientas: Borland CaliberRM, Borland StarTeam.

## 2.5.2. APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTARIA

Para la realización de los servicios será necesario, al menos, 1 administrativo.

Se requiere el siguiente perfil:

Requisitos mínimos:

### ◆ Requisitos del Perfil de Administrativo:

- ◆ Experiencia Total: 5 años.
- ◆ Experiencia en el Ámbito del proyecto: 3 años.
- ◆ Conocimientos y experiencia generales
  - ◆ Experiencia mínima en servicios similares como Técnico Administrativo, de acuerdo todo ello con las tareas correspondientes especificadas en el apartado 2.1 del presente documento. 5 años.
- ◆ Conocimientos y Experiencia Específicos:
  - ◆ MS Office (Word, Excel, Access, PowerPoint).
  - ◆ Administración MS Sharepoint Portal Server.
  - ◆ GESIS: aplicación propietaria de AENA para la gestión de secretaría.
  - ◆ Conocimiento administrativo. Aplicaciones SIGA y SÍNTESIS propietarias de Aena para la gestión de expedientes y de presupuestos de inversión, de acuerdo todo ello con las tareas correspondientes especificadas en el apartado 2.1 del presente documento. 3 años

## 2.6. OTROS REQUISITOS

### 2.6.1. MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

La autorización al adjudicatario de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- ◆ Solicitud escrita incluyendo mediante justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
- ◆ Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- ◆ Aceptación por escrito de los candidatos por parte de ISDEFE.
- ◆ La sustitución de miembros del equipo se realizará, en todo caso, garantizando la continuidad en la prestación del servicio. El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa adjudicataria, estimándose en un mínimo de 10 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

La valoración final de la productividad y calidad de las tareas realizadas por el equipo de trabajo corresponde al Director Técnico nombrado por ISDEFE, siendo potestad suya determinar la finalización

inmediata en la prestación de sus servicios y, en su caso, para los trabajos no realizados a satisfacción, la no consideración de los mismos a efectos de consumo de horas/hombre.

ISDEFE se reserva el derecho de solicitar la sustitución de algún miembro del equipo de trabajo en un plazo de 15 días, en caso de considerarlo necesario.

### 2.6.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- ◆ Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Director Técnico designado por ISDEFE.
- ◆ El Director Técnico podrá exigir al adjudicatario el uso de determinados procedimientos y herramientas que deberá utilizar para llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto.
- ◆ Las Reuniones de Seguimiento se realizarán con periodicidad mensual (o a petición de la Dirección Técnica) y en ellas participarán el responsable por parte del adjudicatario, el Director Técnico designado por ISDEFE, y los representantes de la SGPM que se estime conveniente.
- ◆ En las Reuniones de Seguimiento el adjudicatario hará entrega de un informe detallando las actividades realizadas en el último periodo, objetivos alcanzados, recursos consumidos y planificación detallada de actividades.

### 2.6.3. CONTROL DE CALIDAD

El adjudicatario nombrará un Responsable de Aseguramiento de la Calidad del contrato. El adjudicatario reconoce el derecho de ISDEFE de examinar, por medio de auditores externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos prestados, para los que tendrán la obligación de:

- ◆ Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- ◆ Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- ◆ Facilitar un entorno de trabajo adecuado en el mismo lugar en que tiene lugar la auditoria.
- ◆ Cooperar con el auditor.
- ◆ Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- ◆ Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- ◆ Empezar rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- ◆ Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria establecerá los mecanismos y procedimientos adicionales que considere más adecuados para el aseguramiento de la calidad del proyecto.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto ISDEFE podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso.