

ACLARACIONES A LAS DUDAS PLANTEADAS DURANTE LA LICITACIÓN DEL EXPEDIENTE DTC 412/2020 “SERVICIOS DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES DE AENA”.

---

Consulta nº 1

P. Si la entidad bancaria nos firma el aval electrónicamente, ¿Es necesario enviar el papel por correo postal? O esto solo aplicaría en el caso que la entidad nos lo firme de forma manuscrita.

R. Si el aval está firmado electrónicamente, solamente es necesario remitirlo a la plataforma. Si es un aval firmado manuscritamente, tendrán que subirlo a la plataforma y enviarlo físicamente a registro Aena, calle Peonías, 12, 328042 Madrid, a la atención de Pilar Fernández Manso.

Consulta nº 2

P. No aparecen los anexos 5 y 6.

R. Los Anexos se han publicado en la web de contratación de proveedores de Aena: <https://contratacion.aena.es/contratacion/principal?portal=infoexp&idexp=9610146097&tipoexp=400>

Consulta nº 3

P. Buenos días, estamos estudiando el pliego **DTC-412/2020 “SERVICIOS DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES DE AENA”** y hemos echado en falta el fichero con el inventario del equipamiento a mantener. Les ruego por favor nos remitan dicho documento para poder realizar la valoración correspondiente

R. Los Anexos se han publicado en la web de contratación de proveedores de Aena: <https://contratacion.aena.es/contratacion/principal?portal=infoexp&idexp=9610146097&tipoexp=400>

Consulta nº 4

P. ANEXO V y ANEXO VI referente a los repuestos y reparaciones. Así como el porcentaje de averías por equipamiento y aeropuerto que requieren este tipo de intervenciones.

Respecto a la oferta económica, debe ser única y lineal, para cada uno de las partidas del presupuesto, correcto?

R. Los Anexos se han publicado en la web de contratación de proveedores de Aena: <https://contratacion.aena.es/contratacion/principal?portal=infoexp&idexp=9610146097&tipoexp=400>

**De acuerdo a lo que se indica en el apartado 9 del Cuadro de Características del PCAC**

La oferta consistirá en un único porcentaje de baja que el licitador propone aplicar al importe total de las Partidas 1 a 11, a los precios unitarios que se indican para la Partida 12 y a los precios hora indicados para los servicios a demanda, según se indican en el apartado 16 Presupuesto del Pliego de prescripciones técnicas.

Consulta nº 5

P. En cuanto a la solvencia técnica no nos queda claro leyendo el pliego, si teniendo la clasificación pedida (V-5-5) no es necesario aportar los certificados de trabajos similares especificados en el punto más abajo (en la página 7 pca).

*“b) Certificados de ejecución de proyectos similares.*

*Relación de los principales suministros ejecutados del mismo tipo o naturaleza al objeto del contrato, en el curso de los cinco últimos años, avalada por certificados de ejecución; estos certificados indicarán el número y título del expediente, empresa adjudicataria, lugar de ejecución de los suministros, fecha inicio y fecha fin, importe total e importe anual y el destinatario público o privado de los mismos.*

*Con una cuantía mínima de forma que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución dentro del periodo citado sea igual o superior a 2.500.000€.*

*Cuando el destinatario sea una entidad del sector público, los certificados serán expedidos por el órgano competente. Cuando el destinatario sea un sujeto privado*

*los certificados serán expedidos por este; o a falta de este, mediante una declaración del empresario. En este último caso, motivando las causas por las que no les es posible estar en posesión del certificado emitido por el sujeto privado contratante.*

*Se consideran trabajos de similares características los servicios de gestión y mantenimiento de equipos de comunicaciones (radiocomunicaciones – TETRA, internet, red multiservicio, telefonía, sistemas de Contact Center, audio digital y audiovisual, bien sea como contratista principal o parcialmente. En este último caso se deberá aportar información suficiente que acredite el importe con el que se participó.”*

R. De acuerdo a lo indicado en el PCA. La solvencia se podrá acreditar, indistintamente, por uno de los siguientes medios:

Los operadores económicos deberán acreditar la solvencia, indistintamente, por uno de los siguientes medios:

- a) Certificación acreditativa expedida por el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Ministerio de Economía y Hacienda, en original o copia, de poseer la siguiente clasificación:

Grupo [V] Subgrupo: [5] Categoría: [5]

O, en su caso la que proceda conforme al objeto del contrato y según lo indicado en la cláusula 13 del pliego.

- a) Certificaciones de gestión ambiental y calidad:

Certificado de implantación del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001), emitido u homologado por una entidad acreditada a tal efecto por la legislación española o comunitaria, para actividades similares al objeto del contrato, en vigor.

Certificado de implantación del Sistema de Gestión Calidad (ISO 9001), emitido u homologado por una entidad acreditada a tal efecto por la legislación española o comunitaria, para actividades similares al objeto del contrato, en vigor.

b) Certificados de ejecución de proyectos similares.

Relación de los principales servicios ejecutados del mismo tipo o naturaleza al objeto del contrato, en el curso de los cinco últimos años, avalada por certificados de ejecución; estos certificados indicarán el número y título del expediente, empresa adjudicataria, lugar de ejecución de los suministros, fecha inicio y fecha fin, importe total e importe anual y el destinatario público o privado de los mismos.

Con una cuantía mínima de forma que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución dentro del periodo citado sea igual o superior a 2.500.000€.

Cuando el destinatario sea una entidad del sector público, los certificados serán expedidos por el órgano competente. Cuando el destinatario sea un sujeto privado, los certificados serán expedidos por este; o a falta de este, mediante una declaración del empresario. En este último caso, motivando las causas por las que no les es posible estar en posesión del certificado emitido por el sujeto privado contratante.

Se consideran trabajos de similares características los servicios de gestión y mantenimiento de equipos de comunicaciones (radiocomunicaciones – TETRA, internet, red multiservicio, telefonía, sistemas de Contact Center, audio digital y audiovisual, bien sea como contratista principal o parcialmente. En este último caso se deberá aportar información suficiente que acredite el importe con el que se participó.

Los certificados deberán incluir los siguientes datos:

- Empresa contratante (pública o privada).
- Descripción y emplazamiento.
- Importe del contrato de servicios (impuestos excluidos).
- Porcentaje de participación (en el caso de suministro a través de una UTE).

Para acreditar dicha experiencia, se aportará el cálculo del cumplimiento del importe mínimo solicitado, suscrito por representante legal de la empresa, adjuntando a continuación los certificados de ejecución válidos que avalen dicho cálculo.

#### Consulta nº 6

P. Puesto que las tareas descritas para Servicio Presencial de Ingeniería de Comunicaciones y ciberseguridad SSCC requieren de conocimientos expertos de diferentes especializaciones de ciberseguridad (No es el mismo experto el que conoce un SIEM que el que conoce un IRM), y puesto que el horario del servicio a cubrir es de 8:00 a 22:00 se admite que dicho servicio se realice de forma mixta:

- Una persona trabajando en presencial en SSCC (con jornada laboral de 40 horas a la semana).
- Un equipo en remoto cubriendo de 8:00 a 22:00, que vaya dando el soporte experto a la persona en SSCC según el perfil especializado que se requiera en cada momento para las diferentes tareas indicadas.

R. El servicio que se requiere es un servicio **presencial con dedicación exclusiva al servicio, con el perfil requerido en las páginas 189 y 190 del PPT y con la cobertura horaria indicada en la página 118.**

Los perfiles que presten el servicio han de conocer perfectamente las soluciones de comunicaciones que tiene Aena y si necesitan apoyo concreto sobre las herramientas que Aena

usa como SIEM o IRM serán los soportes que Aena tiene contratados para estas herramientas quienes les den soporte.

Los técnicos asignados a estos servicios deberán de conocer profundamente la parte de seguridad de las comunicaciones y aplicarlas en el SIEM, IRM etc. con la ayuda de los administradores de estas herramientas y el soporte de fabricante de Aena.

Será por lo tanto responsabilidad del adjudicatario el equipo mínimo con dedicación exclusiva a este servicio que se podrá requerir presencialmente o mediante teletrabajo a través de la VPN de Aena dentro del horario de prestación del servicio.

Consulta nº 7

P. Se indica que una tarea del servicio de Comunicaciones y Ciberseguridad es “Resolución de incidencias complejas relacionadas con bugs de fabricantes” Si son bugs de fabricantes, la resolución solo puede darla el propio fabricante, ¿qué resolución se espera que se realice por parte de este servicio?.

R. Dentro del alcance del servicio se considera incluido el diagnóstico ante incidencias complejas si el problema es de configuración o de un bug de fabricante. En el caso, de problemas de fabricante, los perfiles asignados al servicio deberán buscar soluciones a través de la información que provea el propio fabricante y abrir caso con el soporte que Aena tenga contratado. Se deberá realizar el seguimiento y aplicación de las recomendaciones o cambios propuestos por el fabricante hasta la resolución del mismo.

También se debería realizar un trabajo preventivo de nuevas alertas de vulnerabilidades que afecten a la infraestructura de comunicaciones dentro del alcance del Expediente.

Todas estas tareas deberán realizarse en coordinación con la Oficina de Seguridad TIC de Aena.

Consulta nº 8

P. En la tarea “Redacción del Plan de Estrategia del servicio e informes de consultoría”, para el servicio “3.2.11.4 Servicio Presencial de Ingeniería de Comunicaciones y ciberseguridad SSCC” por favor, especificar qué informes de consultoría serán requeridos como parte de dicho servicio, y periodicidad/frecuencia de los mismos.

R. La Oficina de Seguridad TIC de Aena y las diferentes consultorías que contrata Aena establecen planes y objetivos para adecuar los sistemas a las necesidades de Aena y mejorar aspectos como la disponibilidad y seguridad de los sistemas de comunicaciones.

Los perfiles asignados a este servicio definirán planes y tareas concretas, dentro del ámbito estratégico establecido por la Oficina de Seguridad de Aena, que permitan adaptar los sistemas de comunicaciones de Aena a los objetivos establecidos por Aena. Se realizarán informes periódicos de cumplimiento de estos planes y tareas.

El objetivo es, por tanto, el seguimiento de la planificación y las tareas dentro del ámbito de la ciberseguridad asignadas a la División de Comunicaciones.

## Consulta nº 9

P. Por favor, especificar si la tarea “Realización de auditoría de configuraciones” del punto 3.2.11.4 del pliego es auditoría normativa o técnica.

Por favor, confirmar que el tipo de soporte a ser proporcionado en la tarea “Soporte a los centros que no disponen de nivel 3 in-situ.” del punto 3.2.11.4 del pliego es soporte ante incidentes de ciberseguridad (no incluye soporte ante incidencias técnicas del servicio).

R. Se trata de auditorías técnicas enfocadas a que las configuraciones aplicadas cumplan las normas de Aena en materia de seguridad (por ejemplo, que no estén habilitados protocolos inseguros).

El soporte ante incidentes de seguridad, que pueden conllevar un problema de disponibilidad o poner en riesgo los sistemas de Aena, debe conllevar encontrar soluciones técnicas temporales para parar los incidentes y posteriormente cambios de configuración que permitan restaurar las comunicaciones sin peligro de que el incidente se vuelva a producir.

No es el objetivo resolver incidencias no relacionadas con la seguridad.

## Consulta nº 10

P. En punto 3.2.11.4 del pliego se indica que una de las labores del servicio es “Diseñar y desarrollar políticas en herramientas de gestión de la seguridad tales como SIEM, WAF, DLP, IPS, NAC, IGA, IRM, EMM, entre otras.”. Por favor, especificar si ya existen dichas políticas y es adaptarlas/actualizarlas o si hay que diseñarlas y desarrollarlas desde el principio.

R. Las políticas existen y son implementadas por los administradores de las propias herramientas.

El servicio de ciberseguridad del Expediente deberá diseñar nuevas políticas o mejorar las actuales, a través de peticiones a los administradores de las herramientas, de modo que la información y alertas que suministren los sistemas descritos permitan detectar y solucionar con mayor rapidez los incidentes o problemas que sucedan en los sistemas de comunicaciones de Aena.

## Consulta nº 11

P. En relación a la transición del servicio entre el actual y el nuevo adjudicatario el pliego fija un solape mínimo de 15 días, dado que por la complejidad del servicio se antoja un plazo insuficiente, podrían facilitar la siguiente información:

- Respecto a la transición del expediente vigente actualmente, ¿cuánto tiempo necesitó subcontratar el actual adjudicatario al anterior?
- ¿Cuál sería el coste de subcontratar al actual adjudicatario?

R. El anterior Expediente DTC 29/13 no precisó un tiempo superior a 15 días de solape. El coste de subcontratar los servicios, en caso necesario, será objeto de negociación de las diferentes partes. El coste actual de los servicios será información disponible para el adjudicatario, no obstante, los órdenes de magnitud son los mismos que la presente licitación.

## Consulta nº 12

P. En relación al apartado 16.1 Ajuste tarifas de servicios ante reducción drástica del número de pasajeros.

Sobre el tráfico de pasajeros que se va a tomar como referencia (año 2019), y teniendo en cuenta que en ese año se batió el record de pasajeros en los aeropuertos, necesitaríamos conocer el porcentaje de reducción de pasajeros sufrido en 2020 y las estimaciones que maneja Aena para el resto de años objeto de este contrato.

R. La evolución del tráfico de pasajeros durante 2020 se puede consultar públicamente en la web de Aena <http://www.aena.es/csee/Satellite?pagename=Estadisticas/Home>

Las estimaciones para 2021 y, en adelante, vienen condicionadas por la evolución de la crisis sanitaria por lo que no pueden ser consideradas como relevantes. En <https://www.aci-europe.org/> y en <https://www.eurocontrol.int/> se pueden encontrar información sobre el tráfico de pasajeros actual y pronosis sobre su evolución.

## Consulta nº 13

P. En relación al apartado 16.1 Ajuste tarifas de servicios ante reducción drástica del número de pasajeros.

¿Existe alguna previsión de reducción para el año 2021 y años posteriores?

R. La reducción dependerá de la evolución del tráfico pasajeros y sobre todo de la situación sanitaria.

## Consulta nº 14

P. Apartados 3.2.5.5 (RMS), 17.3.13.3, y 18.12.3:

Con respecto al nuevo alcance de la partida de Red Multiservicio y Telefonía, relativo a la instalación y mantenimiento de FTTH, necesitamos aclaración sobre si el requerimiento nuevo aplica a todos los aeropuertos, sólo a los de un nivel o si aplica por cualquier otro concepto, como puede ser aeropuertos de gestión remota o en el que hay poco personal desplazado de manera presencial.

R. El servicio FFTH es un servicio que progresivamente se irá desplegando en todos los Aeropuertos (en algunos ya se encuentra desplegado). La necesidad del servicio viene condicionada porque el servicio ADSL sobre el par de cobre se dejará de comercializar progresivamente en toda la geografía española por el apagado progresivo de las centrales telefónicas. Por lo tanto, el servicio ADSL debe ser sustituido por el de FFTH para que los diferentes agentes aeroportuarios puedan seguir prestando su servicio.

## Consulta nº 15

P. En el apartado 3.2.5.5 - Servicio Instalaciones Infraestructuras de Comunicaciones y Red Multiservicio - se indica: <<Los servicios a realizar podrán requerir de maquinaria adicional de características especiales (camión con plataforma para traslado de equipos entre terminales, herramientas para movimientos de equipos pesados).>>

Podrían indicar el número de aeropuertos en los que es imprescindible la dotación por parte del proveedor de estos medios.

R. La necesidad de <<maquinaria adicional de características especiales (camión con plataforma para traslado de equipos entre terminales, herramientas para movimientos de equipos pesados)>> solo puede ser necesaria excepcionalmente en los Aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona – El Prat que disponen más de un terminal.

Consulta nº 16

P. Apartados 3.2.5.5 (RMS), 17.3.13.3, y 18.12.3

Con respecto al nuevo alcance de la partida de Red Multiservicio y Telefonía, relativo a la instalación y mantenimiento de FTTH, necesitamos aclaración sobre si el requerimiento nuevo aplica a todos los aeropuertos, sólo a los de un nivel o si aplica por cualquier otro concepto, como puede ser aeropuertos de gestión remota o en el que hay poco personal desplazado de manera presencial.

R. El servicio FFTH es un servicio que progresivamente se irá desplegando en todos los Aeropuertos (en algunos ya se encuentra desplegado). La necesidad del servicio viene condicionada porque el servicio ADSL sobre el par de cobre se dejará de comercializar progresivamente en toda la geografía española por el apagado progresivo de las centrales telefónicas. Por lo tanto, el servicio ADSL debe ser sustituido por el de FFTH para que los diferentes agentes aeroportuarios puedan seguir prestando su servicio.

Consulta nº 17

P. Apartado 5 - Horario de prestación del servicio - se indica: <<Independientemente de lo anterior, a requerimiento de Aena y por circunstancias excepcionales o necesidades del servicio, éste deberá extenderse/prestarse en horario complementario al anteriormente especificado en la medida en que resulte necesario. Dicha extensión/prestación del servicio en horario complementario no supondrá sobrecoste alguno para Aena.>>

Sobre las intervenciones fuera de horario de servicio presencial, podrían indicar el número y duración media de las mismas efectuadas en los últimos dos años.

R. El dimensionamiento de los medios humanos son responsabilidad del adjudicatario. Lo que se indica en el apartado es que, dada la criticidad de ciertos servicios, gran parte de las actuaciones planificadas se deberán realizar fuera del horario laboral en ventanas horarias de menor impacto al usuario o sistemas aeroportuarios. El número deberá dimensionarlo el adjudicatario de acuerdo a la criticidad de los servicios. A título informativo, durante el 2019, han sido realizado más de 1000 actuaciones fuera horario, en remoto o presenciales.

Consulta nº 18

P. Apartado 3.2.5.3 Servicio Presencial de Administración Equipamiento Activo RMS (Nivel 2), se indica lo siguiente: <<Administración de sistemas, equipos y servidores de gestión, configuración y monitorización de todo el sistema>>.

Podrían aclarar el alcance del fragmento anterior, ¿qué nivel de administración y gestión del sistema se necesita en concreto?

R. Se necesita la administración y gestión completa de todo el equipamiento y sistemas de monitorización responsabilidad del servicio.

Consulta nº 19

P. Apartado 3.1.2.5. Gestión de la capacidad

Se solicita información sobre el alcance de los informes de gestión de la capacidad de la infraestructura y uso de la red, así como si Aena dispone de herramientas para obtener esos datos.

R. Se precisan informes completos sobre la capacidad y uso de la red de los equipos /sistemas responsabilidad de gestión del servicio. Los informes deberán prever los riesgos de disponibilidad en cualquiera de los equipos/sistemas que son responsabilidad del adjudicatario para la administración del servicio. Aena dispone de los sistemas de gestión y administración de los diferentes equipos y sistemas.

Consulta nº 20

P. En aquellas partidas de personal en las que el equipo mínimo está compuesto por una persona, nos gustaría conocer si se deben cubrir sus vacaciones y ausencias del tipo que sean.

R. Se trata de un servicio, por lo que se debe cumplir con el horario de prestación descrito en el Acuerdo de Nivel del Servicio.

Consulta nº 21

P. ¿En qué aeropuertos podrían ser necesarios la formación y certificación para trabajar en altura, espacios confinados, o cualquier otra situación que requiera una habilitación específica de PRL?

R. En aquellos que el alcance de los trabajos lo requiera la legalidad vigente: Ley 31/1995, RD 1627/97, etc.

Consulta nº 22

P. Respecto a las volumetrías del servicio, podrían indicarnos si la evolución de la carga de trabajo está prevista que siga incrementándose como los últimos 3 años (según indica la tabla de la página 91 del PPT).

R. Si, debido a los proyectos de Transformación Digital, Innovación, Ciberseguridad, Reingeniería de Procesos y Automatización y proyectos incluidos en el Plan Estratégico de Sistemas de Información de Aena.

Consulta nº 23

P. Apartado 7 Obligaciones del adjudicatario, se indica: <<El adjudicatario deberá prever los costes de viajes a los diferentes centros de trabajo durante la duración del expediente.>>

Nos gustaría conocer si las previsiones de viajes en los próximos años se van a mantener en el volumen indicado o puede aumentar durante la duración del contrato, y si los mismos son de



duración variable y si requieren pernocta, ya que no hay una partida específica y su cuantía puede variar en dependencia de lo comentado, ya que son por cuenta del adjudicatario

R. Serán responsabilidad del adjudicatario los viajes que vengan determinados por la prestación del servicio. Por lo tanto, dependerá de la gestión de los servicios/recursos la necesidad, o no, de viajes. No corresponde a Aena indicar esta previsión que vendrá determinada por las incidencias o actuaciones que requieran esta presencia in-situ.

Consulta nº 24

P. Apartado 3.2.11.5 Servicio de delineación

Podrían facilitar una estimación de las horas de trabajo, el número de planos a modificar, o el número de cambios anuales que puede suponer este servicio.

R. De acuerdo a lo indicado en la página 112 del PPT, se requiere un "Servicio de delineación en las instalaciones de Aena" de lunes a viernes de 8:00h a 16:00h para el Aeropuerto de Madrid-Barajas.

Consulta nº 25

P. Punto 17.3.13.1 - Medios de transporte - se indica lo siguiente:<<Además, la Empresa Adjudicataria dispondrá de una o más furgonetas dedicadas exclusivamente para el transporte de material en los aeropuertos de Barcelona, Alicante, Valencia, Málaga y Palma de Mallorca.>>

Podrían indicarnos si es necesaria más de una furgoneta en alguno de los aeropuertos indicados.

R. El dimensionamiento de los medios de transporte son responsabilidad del adjudicatario. Lo que se indica en el apartado es donde son imprescindibles, y no quiere decir que no sean convenientes en más aeropuertos. El número deberá dimensionarlo el adjudicatario de acuerdo al volumen y extensión del equipamiento a mantener para el cumplimiento del ANS en cada Aeropuerto.

Consulta nº 26

P. ¿Cuál es la volumetría de incidencias fuera de horario de oficina (de noche, fin de semana, festivos, etc.)?

R. No disponemos de esa información pormenorizada. El servicio deberá considerar que, además de las incidencias, todas las actuaciones con impacto en la disponibilidad del servicio se realizarán fuera del horario de oficina. Las actuaciones serán remotas o presenciales según la necesidad de la actuación.

Consulta nº 27

P. No están contemplados los soportes de Avaya y Genesis en el aeropuerto de Barcelona para los años 2 y 3 del expediente, ¿está previsto implantar alguna otra herramienta para sustituirlas?

R. Sí, está previsto su sustitución.

Consulta nº 28

P. Según el pliego se presentarían tres ficheros: DA, documentación administrativa; GP, garantía provisional; y OE, oferta Económica.

En el fichero DA, sólo se incluye el DEUC, ¿nos lo pueden confirmar?

Según el pliego, no hay fichero de Solvencia Técnica, ¿no habría que incluir ningún documento de solvencia?

En el DEUC ya se declara que sí cumplimos con las solvencias económica y técnica (e incluye la Clasificación solicitada).

En lo referente a la subcontratación, si hubiera, se especificaría en el DEUC, parte II apartado D: empresa, porcentaje y las partes que se estima subcontratar.

En cuanto a los Criterios de Exclusión ¿en qué fichero se incluirían? normalmente se incluye con la Oferta Técnica pero al no haber no sabemos dónde adjuntarla

R. Según el Pliego deben presentar 3 archivos, DA, GP y OE.

En el DEUC se incluye cual es la clasificación que tienen y con ello se acredita la Solvencia Económica y Financiera además de la Solvencia Técnica. Pueden incluir en el archivo de la DA el certificado del ROLECE, para comprobar la clasificación.

Respecto a los criterios de exclusión deben aportar una declaración firmada por el responsable según el modelo que viene en el Pliego, esto lo pueden incluir dentro del archivo DA.

En el DEUC en el apartado IV CRITERIOS DE SELECCIÓN, deben contestar con un afirmativo.

Consulta nº 29

P. En los apartados del PPT 3.2.1 - 3.2.3 y 3.2.5, entre otros, se hace referencia a la necesidad de mantener la futura red FTTH. A este respecto se solicitan las previsiones de elementos a mantener dentro del expediente durante el plazo de ejecución del mismo, para poder determinar las necesidades operativas de recursos.

R. El servicio FFTH es un servicio que progresivamente se irá desplegando en todos los Aeropuertos (en algunos ya se encuentra desplegado). La necesidad del servicio viene condicionada porque el servicio ADSL sobre el par de cobre se dejará de comercializar progresivamente en toda la geografía española por el apagado progresivo de las centrales telefónicas. Por lo tanto, el servicio ADSL debe ser sustituido por el de FFTH para que los diferentes agentes aeroportuarios puedan seguir prestando su servicio. En estas condiciones, el mantenimiento del servicio debe ser tenido en cuenta en todos los aeropuertos.

Consulta nº 30

P. En el apartado 3.2.11.1.7 Otras tareas responsabilidad de la Dirección del Servicio se indica que dentro de las tareas dentro del ámbito de responsabilidad de la Dirección del Servicio deberán necesariamente incluir:

"Serán responsables de garantizar la actualización de toda la documentación existente sobre los sistemas objeto del mantenimiento: documentación As Built, diagramas, documentos de mantenimiento, planos de instalaciones (Cad – DIACAE), etc."

Se solicita información sobre el volumen de planos gestionados y la cantidad aproximada de planos a elaborar mensualmente, de cara a dimensionar las necesidades operativas de recursos para este requerimiento.

R. Las tareas que se engloban en este apartado son: "la actualización de toda la documentación existente sobre los sistemas objeto del mantenimiento: documentación As Built, diagramas, documentos de mantenimiento, planos de instalaciones (Cad – DIACAE), etc." Es decir, de todas aquellas modificaciones que por actuaciones del servicio se modifique esta documentación. No existe una previsión, sino aquellas actuaciones que por incidencias o por necesidades evolutivas sea necesaria su actualización. En general, en todos los Aeropuertos donde exista un servicio de instalación será regularmente necesarias estas tareas.

Consulta nº 31

P. En el apartado 3.2.11.1.7 Otras tareas responsabilidad de la Dirección del Servicio se indica que dentro de las tareas dentro del ámbito de responsabilidad de la Dirección del Servicio deberán necesariamente incluir:

"Serán responsables de garantizar la actualización de toda la documentación existente sobre los sistemas objeto del mantenimiento: documentación As Built, diagramas, documentos de mantenimiento, planos de instalaciones (Cad – DIACAE), etc."

Se solicita confirmación si dentro de este alcance se incluyen instalaciones realizadas por otras empresas.

R. No se incluyen las instalaciones realizadas por otras empresas. En el caso de actuaciones realizadas por otras empresas, el servicio se encargará de validar y consolidar la documentación.

Consulta nº 32

P. En el apartado 3.2.11.1.7 Otras tareas responsabilidad de la Dirección del Servicio se indica que dentro de las tareas dentro del ámbito de responsabilidad de la Dirección del Servicio deberán necesariamente incluir:

"Serán responsables de garantizar la actualización de toda la documentación existente sobre los sistemas objeto del mantenimiento: documentación As Built, diagramas, documentos de mantenimiento, planos de instalaciones (Cad – DIACAE), etc."

Se solicita información sobre el software a utilizar para mantener y actualizar la BBDD, el número de licencias necesarias y de que producto y versión SW, así como si el coste de dichas licencias corre a cargo del Adjudicatario o son proporcionadas por AENA.

R. El software utilizado (actualmente) por Aena es: Autocad Map 3d 2015 y Microsoft Visio 2010. Será necesario utilizar cualquier software compatible con las herramientas corporativas de Aena. El coste de las licencias corre por cuenta del adjudicatario menos en el caso que el puesto de trabajo de lo suministre Aena.

## Consulta nº 33

P. Se indica en el pliego que el Adjudicatario debe asumir todo el equipamiento presente y futuro, por lo que se solicita que se facilite el histórico de la evolución de crecimiento de los últimos años, para extrapolarlo al tiempo de ejecución de este expediente y poder dimensionar las necesidades de recursos futuros.

R. El periodo de renovación medio oscila entre 8 años, en el caso del equipamiento más crítico de la electrónica de red y comunicaciones, y 10 años en los sistemas de radiocomunicaciones. Según las fechas de fin de vida útil del inventario del equipamiento se puede estimar las necesidades que renovaciones que se precisarán durante la vigencia del Expediente.

## Consulta nº 34

P. En el apartado 3.2.11.3 del PPT, sobre el servicio presencial de ingeniería de comunicaciones, se hace referencia a la necesidad de controlar, supervisar y gestionar peticiones e instalaciones de comunicaciones de terceros. Se solicita información sobre el volumen y frecuencia de dichas instalaciones de terceros, para valorar el impacto a nivel de recursos necesario sobre el dimensionamiento del servicio.

R. Este servicio se solicita explícitamente para los Aeropuertos de Málaga con un horario presencial de Lunes – Viernes 8:00h a 16:00h y Adolfo Suarez Madrid/Barajas en horario de Lunes – Viernes 7:00h a 23:00h. Las actividades de este servicio se centran en la gestión del acceso y supervisión de los trabajos de las operadoras de telecomunicaciones dentro del recinto aeroportuario, así como la supervisión de instalaciones en el ámbito de comunicaciones por otras áreas no TIC de Aena. El volumen y frecuencia no es continuo en el tiempo, y depende de las actuaciones tecnológicas y obras necesarias. El dimensionamiento del equipo se deberá ajustar, al menos, para el cumplimiento del horario presencial requerido.

## Consulta nº 35

P. En el apartado 3.2.11.5 del PPT, referente al servicio de delineación, se indica que el Adjudicatario dentro de este servicio en concreto debe de asumir el diseño de las instalaciones (alzado de racks, canalizaciones, tendidos de cableado, etc.). Se solicita por tanto confirmación de si este punto incluye las instalaciones realizadas por otras empresas.

R. No se incluyen las instalaciones realizadas por otras empresas. En el caso de actuaciones realizadas por otras empresas, el servicio se encargará de validar y consolidar la documentación.

## Consulta nº 36

P. Se indica en el apartado 14 del PPT que las omisiones o descripciones erróneas de los detalles que sean manifiestamente indispensables para llevar a cabo el expediente (por ejemplo, actuaciones que por uso y costumbre deban de ser realizadas en la prestación de servicios objeto del PPT) no exime a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutarlos; deberá prestar dichos servicios como si hubieran estado completa y correctamente especificados. Se solicita información sobre esas posibles actividades adicionales y no reflejadas en el pliego, para poder dimensionar los recursos necesarios.

R. No hay ninguna actividad que, a priori, no estén contempladas en las tareas descritas en el Expediente, en cualquier caso, de acuerdo a lo que se indica en el apartado 14 del PPT: “En

caso de duda o contradicción en alguno de los puntos objeto del alcance del presente expediente, la interpretación corresponderá al Director del Expediente y su criterio prevalecerá sobre la interpretación que pudieran hacer los representantes de la Empresa Adjudicataria”.

Consulta nº 37

P. En la descripción de varios de los servicios en el apartado 3 del PPT se indica que adicionalmente al trabajo en horario diurno es necesario atender el servicio fuera del horario habitual, en horario nocturno y fines de semana. Se solicita conocer el volumen de actuaciones fuera del horario previsto son necesarias, para valorar el coste y recursos adicionales que ello conlleva.

R. El dimensionamiento de los medios humanos son responsabilidad del adjudicatario. En el apartado se indica que, dada la criticidad de ciertos servicios, gran parte de las actuaciones planificadas se deberán realizar fuera del horario laboral en ventanas horarias de menor impacto a los sistemas aeroportuarios. El número deberá dimensionarlo el adjudicatario de acuerdo a la criticidad de los servicios. A título informativo, durante el 2019, han sido realizado más de 1000 actuaciones fuera horario, en remoto o presenciales.

Consulta nº 38

P. En el apartado 17.3.11 del PPT, "Gestión y asesoramiento del servicio", se indica que independientemente de los horarios establecidos, es necesario extender y/o prestar servicios en horarios complementarios al habitual en la medida en que esto resulte necesario. Se indica además que dicha extensión/prestación del servicio en horario complementario no supondrá sobre coste alguno para AENA. Se solicita información de la frecuencia de dichas solicitudes, para valorar la posible necesidad de recursos adicionales a los inicialmente requeridos.

R. El dimensionamiento de los medios humanos son responsabilidad del adjudicatario. En el apartado se indica que, dada la criticidad de ciertos servicios, gran parte de las actuaciones planificadas se deberán realizar fuera del horario laboral en ventanas horarias de menor impacto a los sistemas aeroportuarios. El número deberá dimensionarlo el adjudicatario de acuerdo a la criticidad de los servicios. A título informativo, durante el 2019, han sido realizado más de 1000 actuaciones fuera horario, en remoto o presenciales.

Consulta nº 39

P. En el apartado 15 del Cuadro de Características del PCA se incluyen los Criterios de exclusión, pero no encontramos en la presentación de la oferta donde deben incluirse.

R. Respecto a los criterios de exclusión deben aportar una declaración firmada por el responsable según el modelo que viene en el Pliego, esto lo pueden incluir dentro del archivo DA.

Consulta nº 40

P. En caso de justificar la solvencia técnica con clasificación, confirmar si se deben incluir los compromisos de medios humanos y materiales y la declaración de empresas subcontratadas que se describen en la cláusula 13 del Cuadro de Características del PCA, y en caso afirmativo donde deben incluirse estos compromisos.

R. Solo se exige al potencial adjudicatario.

## Consulta nº 41

P. En el ID404, pagina 147 a 150 del PPT, se incluye un cuadro con los fabricantes por aeropuerto. Se incluye al fabricante IKUSI en el aeropuerto de Gran Canaria, pero no hay una partida asociada al Mtto Hw/Sw en el presupuesto. Por favor aclarar

R. El alcance de los contratos de mantenimiento y/o soporte que deberá considerar el adjudicatario se encuentran desglosados en el Anexo 1. No es posible contratar ese soporte.

## Consulta nº 42

P. En el ID404, pagina 147 a 150 del PPT, se incluye un cuadro con los fabricantes por aeropuerto. Se incluye al fabricante ALCAATEL en el aeropuerto de Reus y Pamplona, pero no hay una partida asociada al Mtto Hw/Sw en el presupuesto. Por favor aclarar

R. El alcance de los contratos de mantenimiento y/o soporte que deberá considerar el adjudicatario se encuentran desglosados en el Anexo 1. En ambos aeropuertos no se puede contratar ese soporte.

## Consulta nº 43

P. En el ID404, pagina 147 a 150 del PPT, se incluye un cuadro con los fabricantes por aeropuerto. Se incluye al fabricante LIFESIZE en el aeropuerto de Santiago, Reus y Pamplona, pero no hay una partida asociada al Mtto Hw/Sw en el presupuesto. Por favor aclarar

R. El alcance de los contratos de mantenimiento y/o soporte que deberá considerar el adjudicatario se encuentran desglosados en el Anexo 1.

## Consulta nº 44

P. En el apartado 6 del PPT "Acuerdo de Nivel de Servicio se describe que "El oferente presentará una propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para los trabajos ejecutados en el marco de este expediente."

Confirmar que es una errata del PPT dado que este expediente no incluye sobre de documentación técnica.

R. De acuerdo a lo que se indica en el apartado 16 del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Particulares no hay DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR (DT) Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA. El ANS lo presentará el adjudicatario al Director de Expediente.

## Consulta nº 45

P. En relación al apartado 16.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas- Ajuste tarifas de servicios ante reducción drástica del número de pasajeros – donde se establecen una serie de cláusulas que permiten la reducción de los servicios en hasta un 50% nos surgen las siguientes dudas:

a) ¿Cuál será el preaviso mínimo que dará Aena al prestatario para la aplicación de la reducción?

De acuerdo a lo que se indica en el punto 6 del apartado 10.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas: *“Aena revisará con carácter mensual la persistencia de la situación de contingencia, comunicando al adjudicatario con la mayor celeridad posible y en cualquier caso con una antelación a **diez días** naturales del inicio de un nuevo período de las nuevas condiciones.”*

- b) ¿Cuál será el preaviso mínimo que dará Aena al prestatario para solicitar la recuperación de parte, o la totalidad, de los servicios recortados?

De acuerdo a lo que se indica en el punto 6 del apartado 10.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas: *“Aena revisará con carácter mensual la persistencia de la situación de contingencia, comunicando al adjudicatario con la mayor celeridad posible y en cualquier caso con una antelación a **diez días** naturales del inicio de un nuevo período de las nuevas condiciones..”*

- c) Como continuación del apartado anterior (b), dado que la recuperación del servicio implicará potencialmente la creación de nuevo del equipo de prestación de ese servicio, ¿se plantea algún tipo de periodo de carencia, tras la recuperación del servicio, donde no se apliquen las penalizaciones previstas en pliego y que permita al prestatario estabilizar el mismo?

De acuerdo a lo que se indica en el punto 6 del apartado 10.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas:

*“...el Director del Expediente, en colaboración con el responsable del Servicio, acordarán los términos para la reincorporación paulatina de los medios humanos necesarios...”*

- d) Según se indica en el pliego los recortes supondrán una modificación de los siguientes aspectos del servicio:
- Modificaciones necesarias en el Acuerdo de Nivel de Servicio para cada Centro (penalizaciones, tiempos de respuesta, etc.)
  - Modificaciones necesarias en el horario de prestación del Servicio para cada Centro.
  - Modificaciones necesarias en el lugar de prestación del Servicio para cada Centro.
- Podrían confirmar que para establecer dichas modificaciones éstas serán proporcionales al recorte de tarifas planteado, que será necesario acordarlas con la empresa prestataria del servicio, y por tanto no podrán ser tomadas unilateralmente por Aena. Y que en ningún caso podrán suponer únicamente una disminución en la facturación sin modificaciones en las condiciones de prestación del servicio (ANS, horarios, personal mínimo, etc.).

Según se indica en el punto 5 del apartado 10.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas *“Acorde con la reducción de la facturación se propondrá por parte del adjudicatario la correspondiente reducción del equipo de trabajo. Esta minoración podrá resultar en un equipo mínimo inferior al establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas en situaciones normales (situaciones de no contingencia)”*.

El horario de prestación del servicio y el ANS se ajustará al equipo mínimo resultante.

- e) El servicio soporta una serie de costes fijos, como por ejemplo el alquiler de locales de Aena, alquiler de puestos de trabajo en Aena, los suministros asociados a dichos locales y puestos de trabajo, etc. que en caso de recortes en la facturación del servicio supondrían un gran perjuicio económico para la empresa prestataria. ¿Podrían confirmar que en caso de recortes en el servicio, todas estas partidas que deben ser abonadas por el prestatario a Aena serán recortadas igualmente al menos en el mismo porcentaje que el que se pretenda aplicar a la facturación?



En caso de recortes, el adjudicatario podrá minorar los servicios contratados como el alquiler de locales de Aena, alquiler de puestos de trabajo en Aena, los suministros asociados a dichos locales y puestos de trabajo, etc. de acuerdo al equipo de trabajo que quede.

Consulta nº 46

P. Con respecto a CLASIFICACIÓN/SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL del expediente, se solicita poseer la siguiente clasificación:

Grupo [V] Subgrupo: [5] Categoría: [5]

- En el caso que una de las empresas participante de la UTE dispone de esta clasificación: Grupo (V) Subgrupo: (5) Categoría: (5).
- y la otra posee:  
Grupo (V) Subgrupo: (3) Categoría: (5).

¿En este caso indicado de las dos clasificaciones, cumple con el requisito solicitado en el pliego administrativo para la presentación de oferta a través de UTE?.

R. Al margen de otros requisitos que se les pide en solvencia técnica, por clasificación sí podrían ir en UTE.

Consulta nº 47

P. Se solicita información acerca de los trabajadores de la actual contratista que presta el servicio objeto de licitación, a los efectos de conocer si opera subrogación en el presente contrato. En ese sentido, se requiere un listado de todo el personal en el que se establezcan, entre otras cosas, antigüedad de los trabajadores, convenio colectivo al que están adscritos, tipo de contrato, categoría, jornada, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador (coste empresa) así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la posible subrogación.

R. No se tiene constancia de que proceda la subrogación de personal para este expediente.

Consulta nº 48

P. Se solicita se aclare si el importe de todas las penalidades que se establecen en los Pliegos a imponer al contratista durante la ejecución del contrato estarán limitadas de alguna forma, o si por el contrario, las mismas serán ilimitadas.

R. Las penalidades con sus porcentajes se encuentran recogidos en la cláusula 22 del pcp.

Consulta nº 49

P. En caso de que se produzca una situación de suspensión contractual como consecuencia del COVID, se solicita aclaración si el contratista tendrá derecho a una indemnización por los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse por dicha suspensión (cláusula 46 del Pliego de Cláusulas Administrativas).

R. No se prevé en los pliegos.

Consulta nº 50

P. Estamos elaborando el DEUC requerido en el Expediente.  
Se hace una referencia en el pliego de un envío de un fichero a modo plantilla para rellenar el Deuc.



La posible plantilla no la hemos visto en ningún anexo para tal fin, en el pliego.  
Habrá esta plantilla?. Se enviará?  
El DEUC no requiere ser firmado por el representante/apoderado de nuestra empresa?

R. El DEUC debe ser cumplimentado y firmado por el representante de la empresa según se especifica en el Anexo XIX del PCP.

En el apartado IV Criterios de Selección, deben responder con un afirmativo.

El archivo DEUC se encuentra publicado en la página Web de Aena.

Consulta nº 51

P. La cláusula 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas (obligaciones del adjudicatario) establece:

“La Empresa Adjudicataria deberá proveer cualquier medio de transporte necesario para la prestación del servicio dentro del recinto aeroportuario, teniendo en cuenta que los medios de transporte de Aena no pueden ser usados por el adjudicatario en ningún caso. En el caso concreto del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid/Barajas, la Empresa Adjudicataria dispondrá de 4 o más vehículos tipo furgoneta propios.” Se solicita aclaración sobre si se trata de una modificación prevista o no prevista, así como si existe un límite máximo a dicha modificación y si será AENA la que asuma el coste que se pueda producir como consecuencia de dichas modificaciones.

R. El dimensionamiento de los medios de transporte son responsabilidad del adjudicatario, no obstante, según el apartado **17.3.13.1 Medios de transporte** del PPT se establecen los medios de transporte mínimos estimados por Aena para la prestación del servicio. Aena no asumirá ningún coste adicional por los medios de transporte asignados por el adjudicatario. La Empresa Adjudicataria debe tener en cuenta que los medios de transporte de Aena no pueden ser usados por el adjudicatario en ningún caso.